

# Lokaal Bemiddelingsboek 2025

1 maart 2026

## **Lokaal Bemiddelingsboek 2025**

### **Voorwoord**

In 2025 waren 25 Vlaamse gemeenten aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van hun tweedelijnsklachten. Het decreet Lokaal Bestuur voorziet die mogelijkheid op vrijwillige basis.

Voor een jaarlijks bedrag van 10 eurocent per inwoner kunnen klachtenbehandelaars van steden en gemeenten zich laten coachen in hun klachtenbehandeling. Burgers die niet akkoord gaan met het antwoord van de lokale klachtenbehandelaar of die nood hebben aan een externe blik, kunnen terecht bij een onafhankelijke instelling zoals de Vlaamse Ombudsdienst, die ruime ervaring heeft met zowel lokale als Vlaamse klachten.

Aangesloten gemeenten bezorgen ons elk jaar hun klachtenrapport. Die rapporten, die tegelijk kunnen dienen voor de verplichte rapportering aan de gemeenteraad, geven een helder beeld van cijfers, tendensen en terugkerende knelpunten. In dit bemiddelingsboek delen wij onze beschouwingen bij deze rapporten.

Het blijft bijzonder inspirerend om te zien hoe steden en gemeenten inzetten op een kwalitatieve klachtenbehandeling. Klachten worden benaderd als een waardevolle bron van informatie en als motor voor organisatieontwikkeling. Lokale besturen tonen zich bereid om te leren, bij te sturen en goede praktijken te delen.

Voor veel burgers is de gemeente het eerste en meest nabije contactpunt met de overheid. Daar ontstaat hun eerste indruk, daar wordt vertrouwen opgebouwd of net onder druk gezet. Een zorgvuldige, toegankelijke en respectvolle klachtenbehandeling speelt daarin een cruciale rol.

Moge het andere steden en gemeenten inspireren om met evenveel engagement en kritische zin verder te bouwen aan een sterke lokale klachtenbehandeling. In een context waarin vertrouwen in de overheid niet vanzelfsprekend is, maken lokale besturen elke dag het verschil.



Myriam Parys  
Vlaams ombudsvrouw

## Inhoudstafel

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord .....</b>                                                                                   | <b>1</b>  |
| <b>1. Algemeen kader .....</b>                                                                           | <b>4</b>  |
| <b>2. Beschouwingen bij de klantenrapporten .....</b>                                                    | <b>4</b>  |
| <i>Leren van elkaar.....</i>                                                                             | <i>4</i>  |
| <i>Een uiteenlopend aantal klachten.....</i>                                                             | <i>4</i>  |
| <b>3. Tendensen in het lokale klachtenbeeld van 2025.....</b>                                            | <b>5</b>  |
| <i>Klacht of melding? Gemeenten blijven zoeken naar werkbare methoden .....</i>                          | <i>5</i>  |
| <i>Klachten bereiken gemeenten via diverse kanalen.....</i>                                              | <i>7</i>  |
| <i>De groeipijnen van de fusiegemeente .....</i>                                                         | <i>7</i>  |
| <i>Hoe klantvriendelijk omgaan met klachten over derden?.....</i>                                        | <i>8</i>  |
| <b>4. Klachtenbehandeling is luisteren, leren en bijsturen .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <i>Communicatie is en blijft cruciaal.....</i>                                                           | <i>9</i>  |
| <i>Het belang van rapportering en bijsturing .....</i>                                                   | <i>10</i> |
| <i>Goede praktijken om te delen .....</i>                                                                | <i>11</i> |
| <b>5. Inzichten uit de meerjarenplannen .....</b>                                                        | <b>13</b> |
| <i>Een bereikbaar en aanspreekbaar lokaal bestuur: toegang tot de overheid als basisrecht.....</i>       | <i>14</i> |
| <i>Van passief informeren naar proactief communiceren: de toegankelijkheid van informatie.....</i>       | <i>15</i> |
| <i>Lokale klachtenbehandeling als motor van verandering .....</i>                                        | <i>16</i> |
| <i>Rechtszekerheid, voorspelbaarheid en het recht op vergissing: enkele deugdelijke praktijken .....</i> | <i>17</i> |
| <i>Enkele spanningen: de lokale paradox .....</i>                                                        | <i>18</i> |
| <b>6. Het klachtenbeeld per thema .....</b>                                                              | <b>19</b> |
| <b>A. Mobiliteit .....</b>                                                                               | <b>19</b> |
| <i>Participatief mobiliteitsbeleid, aangevuld met klachtenbehandeling .....</i>                          | <i>19</i> |
| <i>Parkeerretributies: billijk omgaan met vergissingen .....</i>                                         | <i>21</i> |
| <b>B. Openbaar domein .....</b>                                                                          | <b>21</b> |
| <i>Groenonderhoud.....</i>                                                                               | <i>21</i> |
| <i>Zwerfvuil en carnavalsstrooigoed .....</i>                                                            | <i>22</i> |
| <b>C. Burgerzaken .....</b>                                                                              | <b>23</b> |
| <b>D. Welzijn .....</b>                                                                                  | <b>24</b> |
| <b>E. Fiscaliteit .....</b>                                                                              | <b>25</b> |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>F. Omgeving</b> .....                                                  | 25 |
| <i>Vergunningen: evenwicht zoeken tussen uiteenlopende belangen</i> ..... | 26 |
| <i>Meer rechtszekerheid vóór de vergunningsaanvraag</i> .....             | 26 |
| <i>Meer rechtszekerheid tijdens de vergunningsprocedure</i> .....         | 27 |
| <i>Minder beroepsmogelijkheden</i> .....                                  | 28 |
| <i>Handhaving is even belangrijk</i> .....                                | 28 |
| <b>G. Waterbeheer en riolering</b> .....                                  | 29 |
| <b>2025 in cijfers</b> .....                                              | 31 |

## 1. Algemeen kader

Het decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat lokale besturen een ombudsdienst kunnen oprichten (1) in eigen beheer, (2) in samenwerking met hun openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, (3) via intergemeentelijke samenwerking, of (4) **door een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst**.

In 2025 hebben 25 lokale besturen hun inwoners de mogelijkheid geboden zich tot de Vlaamse Ombudsdienst te wenden bij ongenoegen over de werking of handelingen van hun lokaal bestuur. Wevelgem sloot in 2025 aan. Merelbeke fuseerde met het al aangesloten Melle. De aangesloten lokale besturen betalen daarvoor voortaan tien eurocent per inwoner per jaar.

Op die manier tracht de Vlaamse Ombudsdienst, samen met de eigen lokale ombudsdiensten van de steden Antwerpen, Gent, Brugge, Sint-Niklaas en Oostende, mee invulling te geven aan een van de zogenaamde 'Principes van Venetië' van de Raad Van Europa, namelijk dat *élk* bestuursniveau, ook het lokale dus, een ombudsfunctie zou moeten hebben.

Ombudswerking komt niet in de plaats van de eerstelijnsklachtenbehandeling, waarover elk lokaal bestuur hoort te beschikken, maar is er een onafhankelijke aanvulling op.

**Aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst vormt een versterking en ondersteuning van de eigen lokale klachtenbehandeling en geeft de burger de kans zijn klacht bij een onafhankelijke, externe instantie aan te kaarten.**

### Aangesloten gemeenten in 2025

As – Bilzen-Hoeselt – Boom – Boutersem – Dessel – Haacht – Halle – Hemiksem-Keerbergen – Kontich – Kortenberg – Kortrijk – Meerhout – Merelbeke-Melle – Mortsel – Opwijk – Oudsbergen – Pelt – Roeselare – Rumst – Sint-Katelijne-Waver – Sint-Martens-Latem – Sint-Truiden – Wervik – Wetteren

## 2. Beschouwingen bij de klantenrapporten

### *Leren van elkaar*

De Vlaamse Ombudsdienst nodigt zoals elk jaar lokale besturen uit om elkaars klachtenrapporten te lezen en er inspiratie uit te halen. Op die manier vormen aangesloten gemeenten een lerend netwerk, waarbij **uitwisseling van ervaringen** centraal staat.

De gebundelde klachtenrapporten zijn te vinden op de website van de Vlaamse Ombudsdienst met als titel 'Lokaal Bemiddelingsboek 2025'.

Ondanks de specificiteit van elke gemeente, zijn er zeker **generieke lessen** te putten uit de manier waarop collega's uit andere gemeenten met ongenoegen omgaan en klachten gebruiken als motor van verandering. Gemeenten moeten niet keer op keer het warm water zelf uitvinden maar kunnen zich laten inspireren door andere lokale besturen.

### *Een uiteenlopend aantal klachten*

Vorig jaar rapporteerden de meeste aangesloten gemeenten een duidelijke stijging van het aantal klachten dat zij ontvingen in 2024. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat dit een verkiezingsjaar was en er meer aandacht was voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

In 2025 is een **divers beeld** te zien. Een aantal steden en gemeenten zoals Kortrijk, Sint-Truiden, Dessel en Boom meldt een stijging van het aantal klachten, andere lokale besturen spreken over een daling en bij sommigen blijft het aantal redelijk stabiel.

Heel wat gemeenten geven aan dat zij deze tendensen ook kunnen **kaderen** door te wijzen op lokale beleidsbeslissingen (extern) of een verbetering van de klachtenprocedure (intern). Zo verklaart Mortsel de daling van het aantal klachten door het feit dat er in 2025 minder proefprojecten waren en minder zichtbare uitvoering van beslissingen die erg gevoelig lagen bij inwoners zoals de invoering van diftar, het verminderen van de openbare verlichting of proefprojecten mobiliteit.

Pelt stelt eveneens een daling vast in het aantal klachten. De gemeente wijst hier op een paar mogelijke oorzaken: tijdige communicatie over de dienstverlening (bv. over het sneeuwplan in de winter of ontharding in de publieke ruimte), specifieke communicatie over de impact van wegenwerken via WhatsApp tot zelfs de weersomstandigheden die in 2025 minder aanleiding gaven tot klachten.

Ook Oudsbergen rapporteert in 2025 een daling van het aantal klachten, maar wijst wel op een gestage stijging in de voorgaande jaren. Oudsbergen stelt vast dat burgers vanaf 2020 steeds beter hun weg vinden naar de klachtenprocedure. Ook werkte de gemeente aan interne sensibilisering: medewerkers van het gemeentebestuur passen het klachtenreglement steeds beter toe en registreren meer klachten.

Deze voorbeelden tonen aan dat het **fluctueren** van het aantal klachten meestal wel een duidelijke oorzaak heeft. Die oorzaak kan extern zijn, intern, of een combinatie van beide.

Mortsel geeft terecht aan dat men voorzichtig moet zijn met het interpreteren van de aantallen klachten in absolute cijfers. De gemeente maakt de bewuste keuze om heel wat vragen naar meer duiding of meldingen toch mee te nemen in de klachtenbehandeling. De gemeente zegt zo eerder te kiezen voor een 'overrapportering' van klachten dan een 'onderrapportering.'

### 3. Tendensen in het lokale klachtenbeeld van 2025

*Klacht of melding? Gemeenten blijven zoeken naar werkbare methoden*

Ook in 2025 zochten gemeenten naar de beste manier om te kunnen omgaan met de **signalen** die inwoners hen gaven. Gemeenten blijven experimenteren met manieren om deze signalen te interpreteren (klacht, melding of andere) en ook te **classificeren**.

Bilzen-Hoeselt wijst erop dat er regelmatig meldingen worden doorgegeven via het klachtenformulier. Deze meldingen worden niet geregistreerd als klacht en zijn als dusdanig geen onderdeel van de rapportering over klachten. Pas als verschillende meldingen over eenzelfde situatie/probleem zijn binnengekomen en er nog geen afdoende oplossing werd geboden, wordt dit als een effectieve klacht behandeld. Dit is ook de werkwijze voor heel wat andere aangesloten gemeenten.

Merelbeke-Melle geeft mee dat het onderscheid tussen klacht en melding niet altijd eenduidig is. De gemeente maakte de keuze om binnen het domein Omgeving bepaalde meldingen toch **bewust als klacht** te registreren om ze zo extra gewicht te geven.

Kontich ziet naar eigen zeggen een duidelijke **verschuiving** van formele klachten naar meldingen. De verklaring die de gemeente hiervoor geeft, is dat het formele traject dat gepaard gaat met het indienen van een klacht door burgers soms als te zwaar of disproportioneel wordt ervaren in verhouding tot het probleem, waardoor men eerder kiest voor een melding.

Dessel benadrukt dat het belangrijk is dat inwoners in dialoog kunnen treden met het lokaal bestuur. Inwoners kunnen heel wat verschillende signalen geven. Zo spreekt Dessel niet alleen over klachten en meldingen, maar ook over '**ongenoegens**'. In dit geval geeft de burger een zekere ontevredenheid aan, maar is hij/zij nog niet van plan het formele klachtenproces te doorlopen. Ook dan hecht de gemeente er aan de burger tijdig een afdoend antwoord te bezorgen. Als het 'ongenoegen' niet correct behandeld wordt, ontstaat de kans namelijk dat het evolueert naar een klacht. De gemeente geeft toe dat de grens tussen een ongenoegen en een klacht vaag kan zijn. Als kapstok gebruikt de gemeente de stelregel dat een klacht van toepassing is wanneer het bestuur al op de hoogte was van het ongenoegen en hier niets aan gedaan heeft. Wanneer er snel een rechtzetting kan gebeuren en de burger hier tevreden mee is, vervalt het voorwerp van de klacht en zal de gemeente de oproep niet verder als een klacht behandelen.

Wervik wijst erop dat ook niet-ontvankelijke klachten met de nodige aandacht worden behandeld. Men noemt dit '**burgersignalen**'. Ook hier kunnen volgens de gemeente nuttige opmerkingen en suggesties uit gefilterd worden.

In Keerbergen is het de algemeen directeur die het onderscheid maakt tussen wat een melding is en wat een klacht, als de burger daarover zelf geen voorkeur aanduidt. Deze classificatie heeft alleen gevolgen voor het klachtenrapport, maar niet voor de manier waarop het signaal wordt behandeld.

Het WZC van Meerhout hanteert drie categorieën signalen van burgers: klachten, meldingen en suggesties. Zo is er de dringende suggestie om Achel te serveren in plaats van Leffe.

Gemeenten kunnen diverse werkwijzen hanteren om ongenoegen en signalen van inwoners te classificeren en te gebruiken in het klachtenmanagement. Het is aangewezen te kiezen voor een werkwijze die in de brede organisatie en voor de burger helder en duidelijk is, **werkbaar** is en niet te veel aanleiding geeft tot discussie. Ook voor de monitoring en beleidsmatige opvolging van het aantal signalen door de jaren heen is het belangrijk een zekere **stabiliteit** te hebben in het klachtenmanagement en -reglement.

Een tweede aanbeveling is de signalen, welke classificatie zij ook krijgen, ernstig te nemen en ongenoegen van inwoners **maximaal te capteren** en te verwerken in het klachtenmanagement en de -rapportage.

Kontich wijst erop dat de klachtenrapportage hoofdzakelijk gebeurt door de klachtencoördinator, terwijl een aanzienlijk aantal klachten rechtstreeks bij de burgemeester, schepenen of diensten terechtkomt en niet systematisch wordt meegenomen in de centrale opvolging. Hierdoor stelt de gemeente vast geen volledig en geïntegreerd zicht te hebben op alle klachten en meldingen. De gemeente zal daarom werken aan een verdere **centralisatie** van de klachtenbehandeling.

Ook Roeselare meldt dat klachten het bestuur via diverse actoren kunnen bereiken, maar slaagt er beter in deze te centraliseren. De stad schrijft dat 89,5% van de klachten hen bereikt via de klachtencoördinator en 10,5% via leden van het college van burgemeester en schepenen.

Bilzen-Hoeselt erkent dat heel wat inwoners rechtstreeks de stap zetten naar **lokale politici** en vermoedt dat de drempel naar de lokale politiek simpelweg minder hoog is dan die naar het officiële klachtenmeldpunt. De stad wijst er wel op dat de klachtenrapportering geen totaalbeeld schetst als politici klachten niet doorgeven aan het klachtenmeldpunt. De stad schrijft dat in 2025 tweemaal een klacht werd doorgegeven door lokale politici aan de klachtencoördinator. De stad ziet hierin een teken 'dat er ook op dit vlak iets beweegt.'

### *Klachten bereiken gemeenten via diverse kanalen*

Net als vorig jaar kan vastgesteld worden dat **digitale klachten- en meldingskanalen** steeds beter ingeburgerd zijn. Gemeenten zoals Bilzen-Hoeselt en Kontich rapporteren dat meer dan 75% van de signalen van burgers via het formulier op de website wordt ingediend. Kortenberg schrijft dat 94% van de klachten via digitale wijze het gemeentehuis bereikt: 57% via e-mail en 37% via het online klachtenformulier.

Meerhout ziet dat negen van de twaalf klachten via het e-loket binnenkomen, twee via e-mail en één per post. Merelbeke-Melle rapporteert 67 ingediende klachten via het formulier op de website, 28 via e-mail, drie per post en drie via het onthaal.

Het is positief om vast te stellen dat gemeenten **verschillende kanalen** blijven aanbieden op maat van de inwoners die er gebruik van willen maken: fysiek, telefonisch en digitaal. Niet elke inwoner is vaardig in het gebruik van digitale kanalen. Al lijken de meeste inwoners de weg naar het digitale klachtenformulier steeds beter te vinden.

Roeselare wijst hier wel op de moeilijkheid dat inwoners verschillende kanalen **tegelijk** gebruiken, bv. via het klachtenformulier, rechtstreeks bij de bevoegde dienst, via mandatarissen ... De stad raadt aan voldoende afstemming te voorzien tussen diensten over wie welke opvolging opneemt om zo dubbel werk te vermijden.

### *De groeipijnen van de fusiegemeente*

Onder de aangesloten gemeenten bevinden zich meerdere fusiegemeenten. Oudsbergen en Pelt fuseerden al in 2019. Merelbeke-Melle en Bilzen-Hoeselt deden dat op 1 januari 2025.

Die twee gemeenten geven aan nog volop bezig te zijn met de **stroomlijning** van procedures en processen, zo ook met het proces van de klachtenbehandeling.

Bilzen-Hoeselt wil als fusiestad in 2026 beide klachtenreglementen integreren tot één reglement. De stad rapporteert in 2025 een stijgend aantal klachten over de **werking van de stadsdiensten** en de kwaliteit van de dienstverlening en stelt de vraag of dit kan verklaard worden door het feit dat de fusiestad nog in volle ontwikkeling is. Het jaar 2025 was voor de stadsdiensten een intens overgangsjaar, met de komst van heel wat nieuwe medewerkers en verschillende trajecten om interne procedures van beide voormalige gemeenten op elkaar af te stemmen. Hierdoor liepen bepaalde processen nog niet gestroomlijnd, wat volgens de stad tot ongemakken en vervelende situaties voor inwoners heeft geleid.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een klacht van een inwoner die vragen had bij de **verschillende tarieven voor de ophaling van gft** in Bilzen en Hoeselt, aangezien beide stadsdelen wel dezelfde gft-bakken, dezelfde ophaalfrequentie en hetzelfde ophaalsysteem hebben (2025-09768). Na contact met de fusiestad bleek dat, aangezien Bilzen en Hoeselt al jaren een verschillend ophaalsysteem hebben en de contracten met de ophaaldiensten nog steeds lopen, er ook in 2026 nog een apart ophaalsysteem zal zijn met verschillende tarieven. In de toekomst streeft men wel naar één ophaalsysteem voor de fusiestad.

Nieuwe fusiegemeenten noteren het best de ervaring van Oudsbergen waar het aantal bezwaarschriften tegen belastingen in 2021, na de fusie, duidelijk hoger lag door het gelijkschakelen van reglementen. Begin 2026 wendde een ondernemer van Hoeselt zich al tot de Vlaamse Ombudsdienst met een klacht over de voor hem nieuwe basisdienstbelasting, iets wat hij vóór de fusie met Bilzen niet moest betalen (2026-02908).

Ook Merelbeke-Melle geeft aan werk te maken van **één klachtenreglement** voor de fusiegemeente en een uniforme nieuwe klachtenprocedure. De gemeente rapporteert net zoals Bilzen-Hoeselt klachten die verband houden met het fusieproces. Binnen het domein Omgeving waren er bv. klachten over problemen bij de bezorging van post en pakketten, gelinkt aan een adreswijziging of de verwerking van adresgegevens.

#### *Hoe klantvriendelijk omgaan met klachten over derden?*

Vorig jaar toonden de verschillende klachtenrapporten aan hoe burgers vlot de lokale klachtenbehandeling, en soms ook de Vlaamse Ombudsdienst, vinden voor zaken die op het grondgebied van het lokaal bestuur gebeuren, maar waarbij het bestuur **niet betrokken of niet bevoegd** is. Ook in 2025 was dit het geval.

Kontich vermeldt een **duidelijke toename** van het aantal klachten dat betrekking heeft op externe partners zoals de politie, betrokken actoren bij de werken in het kader van Fieberklaar of intercommunale Igean. De gemeente vermoedt dat inwoners het lokale klachtenkanaal bewust gebruiken om zo een correcte doorverwijzing te krijgen naar de bevoegde externe instantie. Om een efficiënter gebruik van middelen te waarborgen en onnodige belasting van de organisatie te vermijden, zal de gemeente in de toekomst sterker inzetten op een gerichte doorverwijzing vanaf het eerste contactmoment. Verder wil de gemeente dit manuele proces van doorverwijzing zoveel mogelijk digitaliseren zodat er automatisch kan worden doorverwezen.

In Bilzen-Hoeselt werden 12 klachtendossiers van de 46 onontvankelijk verklaard. De stad rapporteert klachten over de Vlaamse Milieumaatschappij, het Agentschap Wegen en Verkeer, aannemers, Fluvius, een private parkeerfirma, de woonmaatschappij, organisatoren van festiviteiten, de eerstelijnszone en andere externen. De stad tracht, ondanks de onontvankelijkheid van de klachten, toch steeds een **bemiddelende rol** op te nemen en de burger een afdoend antwoord te bezorgen of minstens correct door te verwijzen zodat de klacht ten gronde kan worden behandeld. De stad blijft vaststellen dat burgers vaak niet weten tot wie zij zich precies moeten richten en dat ze daarom terecht komen bij het stadsbestuur. Dit toont volgens de stad nogmaals het belang van een goede communicatie aan over wie de inrichter is van een bepaald evenement of wie de opdrachtgever is voor infrastructuurwerken.

Kortenberg ontving 46 klachten (34% van het totaal) die betrekking hebben op derden zoals aannemers, het Agentschap Wegen en Verkeer, Aquafin, Fluvius, De Watergroep, EcoWerf, politie, Proximus, de woonmaatschappij, enzovoort. Meestal stuurt de gemeente de klacht door naar de externe partners. Soms verwijst de gemeente de verzoeker door zodat deze zelf contact kan opnemen met de externe organisatie zonder dat verdere tussenkomst van de gemeente nodig is. Omdat het percentage klachten over derden blijft stijgen, wil de gemeente Kortenberg uitdrukkelijk blijven **communiceren** over waar inwoners met hun klacht terecht kunnen.

Mortsel stelt vast dat zowat een kwart van de klachten (26% ofwel 68 klachten) gaat over acties van externe partners op het grondgebied (parkeerfirma, nutsmaatschappijen, afvalophaling, AWW, politie ...). De gemeente ziet dat inwoners die geen of geen afdoende antwoord kregen van de externe partner nadien alsnog het gemeentebestuur contacteren. Mortsel kiest er naar eigen zeggen voor om inwoners zoveel mogelijk de context of de bredere visie te geven, ook bij klachten waarvoor de gemeente niet bevoegd is. In sommige gevallen neemt de gemeente zelf contact op met de eindverantwoordelijke en speelt ze tussenpersoon. De gemeente zegt dat zij vaak via haar toezichtrol, gemeenschapswachten of burenbemiddeling **een regierol** kan opnemen bij ongenoegen, hoewel de klacht niet als zodanig tegen het gemeentebestuur is gericht.

Boom nam in 2025 verschillende acties ten aanzien van externe partners die aanleiding gaven tot klachten. Zo werden bij de nutsmaatschappijen de verschillende problemen ten gevolge van werken aangekaart.

Keerbergen rapporteert in het jaarlijkse klachtenrapport over de klachten over afvalintercommunale EcoWerf. Hoewel de gemeente zegt niet rechtstreeks betrokken te zijn, acht men klachten van inwoners over de ophaling door EcoWerf als aandeelhouder heel belangrijk, omdat het over een **essentiële dienstverlening** gaat.

Fusiegemeente Merelbeke-Melle maakte de bewuste keuze om meldingen of klachten over bepaalde evenementen van derden (zoals bv. de motorcross of de intrede van Sinterklaas) wel degelijk te **registreren als klacht**, zodat ze beleidsmatig zouden worden opgenomen.

De toevloed aan klachten over externen zette Wetteren ertoe aan **een bevraging** te organiseren bij de externe partners waarnaar de gemeente vaak doorverwijst (politie, Vlaamse Waterweg, afvalverwerkingsbedrijf, AWW, VMM ...). De gemeente wilde onderzoeken of de werkwijze waarbij zij deze klachten als onontvankelijk aanvinkt en onmiddellijk doorverwijst naar de bevoegde organisatie in de praktijk ook werkt. Tegelijk wilde de gemeente weten of de externe partner eveneens naar de gemeente doorverwijst als de melding of klacht voor het lokaal bestuur bestemd is. Het gemeentebestuur vroeg de externen ook om haar op de hoogte te houden van meldingen die met het lokaal bestuur te maken hebben.

#### **4. Klachtenbehandeling is luisteren, leren en bijsturen**

*Communicatie is en blijft cruciaal*

Rode draad door heel wat van de klachtenrapporten is het belang van communicatie. Gemeenten geven aan dat een tijdige, proactieve en heldere communicatie een bijzonder grote rol kan spelen in het **voorkomen en verminderen van ongenoegen**. Gemeenten leren ook bij op dit vlak: geslaagde proefprojecten tonen aan dat inwoners het appreciëren om tijdig geïnformeerd te worden en dat mensen minder snel ongenoegen zullen ventileren wanneer zij op de hoogte zijn van nakende hinder.

Kortrijk weet: "*Duidelijk, tijdig, transparant en omstandig communiceren is een sleutel tot succes en tevreden klanten.*" De stad tracht zoveel mogelijk tussentijds te rapporteren aan verzoekers over de stand van zaken van meldingen. Verder leerde de stad uit de invoering van het vernieuwde afvalbeleid in 2025 dat hinder voor de inwoners deels had kunnen vermeden worden door **beter te communiceren**. Een dergelijke ingrijpende verandering (nieuwe sorteerregels, het gebruik van containers ...) vergt meer proactieve voorbereiding en communicatie dan nu het geval was. De stad neemt zich voor om bij veranderingen nog meer in te zetten op een goede voorbereiding, een duidelijk stappenplan, tijdige informatie en herhaalde communicatie via verschillende kanalen.

Roeselare ondervond dat voldoende communicatie noodzakelijk is bij wijzigingen. De stad voorzag een tariefverhoging van de restafvalzakken. Inwoners konden oude zakken enkel nog aanbieden na het aanbrengen van een sticker. Er kwamen klachten binnen van inwoners over het feit dat zij nog geen nieuwe zakken konden aankopen. In samenwerking met afvalintercommunale Mirom werd **extra communicatie** voorzien op sociale media, zowel over de nieuwe restafvalzakken als over de verkooppunten van de stickers voor de oude restafvalzakken.

Ook Wervik leerde de afgelopen jaren het belang kennen van **tijdig en helder informeren**. De stad merkte dat duidelijke communicatie het aantal klachten kan beperken. Burgers zouden nog steeds opmerkzaam en kritisch zijn, maar zouden veel constructiever meewerken door het indienen van meldingen, suggesties en signalen. Bij

werken of evenementen communiceert de stad gericht via brieven of flyers en diverse digitale kanalen. Ook wordt samengewerkt met de lokale pers om bepaalde informatie te verspreiden. Via website en sociale media kan de stad snel en veelvuldig communiceren. Tot slot heeft de stad ook verschillende nieuwsbrieven waar inwoners zich op kunnen abonneren, bv. over de aanvang, voortgang en wijzigingen van grote werken.

“Een aanzienlijk deel van de klachten komt voort uit misverstanden of gebrekkige informatie”, schrijft Opwijk. Verwachtingen van inwoners zouden niet overeenkomen met de realiteit. De gemeente wil dus nog meer inzetten op duidelijke en transparante communicatie.

Ook Bilzen-Hoeselt stelt vast dat klachten geregeld voortkomen uit **onwetendheid**. De stad wil anticiperen op mogelijke klachten door proactief te communiceren. Zo werd tijdens de winter de werking van het winterplan extra in de verf gezet. Omdat het voor burgers niet altijd duidelijk is waarom in bepaalde straten gestrooid werd en andere niet, werd de werking duidelijk uitgelegd op de website en via sociale media.

Sint-Truiden beklemtoont het belang van zowel duidelijke communicatie als een voldoende **empathische benadering**. Klachten, bv. over overlast, zouden namelijk aantonen dat hinder vaak als subjectief wordt ervaren en sterk samenhangt met de context en beleving van de inwoner. De stad besluit in haar klachtenrapport dat correcte, duidelijke en transparante communicatie vanuit alle onderdelen van het lokaal bestuur een cruciale factor blijft. Het vermijden van onduidelijkheden en foutieve verwachtingen zou essentieel zijn om frustraties bij burgers te beperken en klachten te voorkomen.

Merelbeke-Melle heeft ervaren dat klachten over onverwachte ingrepen (bv. de verwijdering van een fietsenstalling) laten zien hoe belangrijk tijdige communicatie is. Wetteren ziet tijdige en heldere communicatie (via Hoplr, lokale pers, sociale media, website ...) als een belangrijk middel ter **preventie** van meldingen en klachten.

#### *Het belang van rapportering en bijsturing*

Klachtenbehandeling stopt niet wanneer de verzoeker een antwoord heeft ontvangen. In dat geval is mogelijk één individueel probleem opgelost, maar mist de organisatie de kansen om te leren en bij te sturen. Zonder rapportering en bijsturing blijft klachtenbehandeling reactief in plaats van een instrument voor **kwaliteitsverbetering**.

Een gemeente moet kunnen aantonen dat ze correct en klantvriendelijk werkt. **Rapportering** maakt het mogelijk om publiek verantwoording af te leggen en transparant te zijn over problemen én oplossingen. Het strekt tot aanbeveling de rapportering over klachten niet te beperken tot de jaarlijkse klachtenrapportage aan de gemeenteraad, maar op geregelde tijdstippen organen zoals het managementteam en het college van burgemeester en schepenen te informeren én te betrekken bij de oplossingen. Haacht en een aantal andere aangesloten gemeenten voorzien een dergelijke tweemaandelijks bespreking op managementteam en schepencollege.

Naast de rapportage over de klachten is het, o.a. voor een gemeenteraad, ook zeer zinvol om geïnformeerd te worden over de **verbeteracties** die voortvloeien uit de klachten. Zo toont het lokaal bestuur dat het effectief bijstuurt en leert uit klachten.

De gemeente Boom voorziet een mooi **overzicht** van de genomen verbeteracties. De gemeente tracht ook uit klachten die ongegrond bleken te zijn te leren. Boom zal voor de toekomst nog meer inzetten op het aanbieden van excuses wanneer klantencontacten als onaangenaam werden ervaren of wanneer er onvoldoende werd gecommuniceerd. Bij klachten over gedrag van medewerkers werden functioneringsgesprekken gehouden of werden afspraken naar medewerkers toe herhaald, zoals hen wijzen op de voorbeeldrol die

zij hebben in het verkeer. In de afhandeling van dossiers werden diverse bijsturingen gemaakt op basis van de klachten en gemeentelijke reglementen werden aangepast.

De stad Kortrijk rapporteert zowel over verbeteracties die werden genomen in 2025 als over de acties die in 2026 zullen worden uitgerold. De stad wil onder meer voor de toekomst een nog meer proactieve communicatie voorzien bij veranderingen. Sint-Martens-Latem geeft **per klacht aan welke acties** werden genomen. Dit zijn zowel ad hoc acties als structurele verbeteringen. Zo blijft de gemeente verder werken op de klantvriendelijkheid van de medewerkers van het recyclagepark, wordt een heldere tarievenlijst geafficheerd aan de ingang van het recyclagepark en wordt voorzien in bewonersoverleg over een moeilijke mobiliteitssituatie.

Ook Wervik, Mortsel en andere gemeenten geven transparant aan tot welke concrete acties de verschillende klachten hebben geleid. Het overzicht van Mortsel is bijzonder informatief en helder. Wervik geeft aan ook te luisteren naar ongegronde klachten als 'burgersignalen'.

Merelbeke-Melle meldt per klacht de datum waarop de klacht ontvangen werd, er geantwoord werd en welke acties er uit de klacht gevolgd zijn of nog zullen volgen. De gemeente leerde o.a. om nog meer in te zetten op de klantvriendelijke houding van medewerkers aan het loket en in het recyclagepark. Ook zal over evenementen meer proactief worden gecommuniceerd. Er wordt verder ingezet op de duidelijkheid van de communicatie, op digitale toegankelijkheid en op de versterking van de gebruiksvriendelijkheid van de onlinekanalen. Tot slot wordt meer ingezet op interne kennisdeling bij diensten zoals de dienst burgerzaken, zodat inwoners steeds het correcte antwoord krijgen.

#### *Goede praktijken om te delen*

In de verschillende klachtenrapporten zijn mooie voorbeelden te vinden van hoe gemeenten innovatief en kwalitatief omgaan met klachten. Hieronder volgt een beperkt overzicht van goede praktijken, dat zeker niet exhaustief is.

##### **➔ ook positieve feedback capteren**

Lokale besturen zoals Dessel en Halle willen ook positieve reacties en **complimenten** van inwoners capteren. Zo registreerde Halle in 2025 51 dankbetuigingen en felicitaties. Melders gaven aan vooral tevreden te zijn met de snelheid van uitvoering en de communicatie door medewerkers.

In Sint-Martens-Latem verzamelt de communicatiedienst de felicitaties. Deze worden gepubliceerd op de 'complimentenmuur' op het intranet.

##### **➔ het recht op vergissing voorzien**

Het verkeerde vakje wordt aangevinkt op een aanvraagformulier, het verkeerde attest wordt opgeladen in het digitaal loket, bij het ingeven van een nummerplaat voor het parkeren vergist de bestuurder zich ... De lijst van mogelijke vergissingen in onze complexe administratieve procedures is lang.

Het is dan ook een goede praktijk om burgers het recht op vergissing te geven. Verschillende aangesloten gemeenten schrijven in hun klachtenrapporten dat zij dat recht nu al toepassen of van plan zijn dit in te voeren in de toekomst.

Zo past Halle het recht op vergissing al toe in bepaalde dossiers, vooral bij betwistingen over parkeren. Roeselare stelt eveneens vast dat burgers in hun haast soms een letter of cijfer van hun nummerplaat verkeerd ingeven. De stad schrapte de retributie nadat de burger ze had aangevochten, vanuit de filosofie dat de burger een recht op vergissing had. De stad wil het recht op vergissing (een eenmalige vergissing) verankeren in het klachtenbeleid van NV Parkeren.

Ook Wervik zegt het recht op vergissing waar mogelijk toe te passen. De gemeente wijst erop dat regelgeving complex is en dat de automatisering van werkprocessen werknemers niet altijd voldoende ruimte geeft om een klantvriendelijke houding aan te nemen. In die gevallen krijgt de burger de ruimte en de tijd om vergissingen recht te zetten. Deze signalen van burgers worden ook gebruikt om procedures en reglementen te **vereenvoudigen**.

Kortrijk wijst erop dat besturen er alleszins over moeten waken dat ongewilde vergissingen niet leiden tot disproportionele gevolgen zoals hoge boetes. De stad meent dat de uitwerking van een algemeen kader voor het recht op vergissing een goede leidraad zou vormen om dat soort situaties aan te pakken.

#### → **verder automatiseren van de klachtenbehandeling**

Klachtenbehandeling is gebonden aan wettelijke termijnen. De doorlooptijd van behandeling en het antwoord aan de verzoeker moeten dan ook opgevolgd worden. Een lokaal bestuur kan dit proces **automatiseren en software voorzien** om het procesverloop op te volgen, monitoring mogelijk te maken en linken te leggen met andere processen. Er zijn verschillende softwarepakketten op de markt die deze mogelijkheid bieden voor zowel klachten als meldingen.

Opwijk gebruikt een softwarepakket om meldingen in te voeren. De **koppeling** tussen de gemeentelijke website en het softwarepakket werd onderzocht (zodat meldingen rechtstreeks kunnen doorstromen van meldingenloket naar softwarepakket) en in 2025 ook geïmplementeerd.

In Sint-Martens-Latem kunnen zaken gemeld worden via het Meldpunt op de website. Het Meldpunt is rechtstreeks verbonden met de **werkplanning-software** van de technische dienst, zodat meldingen snel en efficiënt kunnen opgevolgd worden. Wie een melding doet, ontvangt een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gehouden van de uitvoering van de werken.

Kortrijk ontwikkelde een instrument om de **opvolging** van meldingen en klachten per team beter in kaart te brengen. Op die manier krijgt elk team snel inzicht in openstaande en verwerkte meldingen.

Wetteren geeft mee dat werken met een softwarepakket de klachtenbehandeling naar een hoger niveau tilt. Wanneer een medewerker de burger niet meteen een antwoord kan geven, biedt de registratie in het softwarepakket zowel voor de burger als voor de medewerker voordelen. De burger krijgt een ontvangstbericht met meldnummer en zo ook de redelijke zekerheid dat de melding zal opgevolgd worden. De medewerker die de melding registreert, stuurt de melding door naar de juiste dienst of behandelaar en hoeft geen verdere opvolging meer te doen. De behandelende dienst wordt automatisch op de hoogte gebracht via e-mail en kan meteen met de melding aan de slag. Door de **registratie in één centraal punt** wordt het risico van mailverkeer dat in een apart circuit verloopt of naast elkaar begint te lopen veel kleiner. Verder zijn er nog voordelen voor de rapportage over klachten en meldingen achteraf, zowel centraal voor de hele organisatie als decentraal per dienst.

#### → **de hele organisatie betrekken**

Wanneer medewerkers betrokken worden, voelen zij zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun dienstverlening, ontstaat er minder 'afschuifgedrag' en groeit in de hele organisatie een cultuur waarin klachten serieus genomen worden. Zonder die betrokkenheid wordt klachtenbehandeling iets 'van de klachtenbehandelaar' in plaats van een gedeelde taak.

Wervik heeft de ambitie om medewerkers verder te **sensibiliseren** rond klachten en klachtenbehandeling. Ook Sint-Truiden blijft medewerkers attent maken op het belang van de klachtenprocedure. De procedure is verankerd in het kwaliteitshandboek van de stad. In Haacht wordt de klachten- en meldingsprocedure regelmatig toegelicht aan de medewerkers en dit wordt op het personeelsoverleg minstens één keer per jaar herhaald. Opwijk investeerde in extra **opleidingen** voor medewerkers in conflictbemiddeling en klantgericht werken.

Roeselare communiceert via de interne nieuwsbrief met medewerkers over de meldingen- en klachtenprocedure. Er werd medewerkers o.a. als tip meegegeven dat tussentijdse procesinformatie delen met de burger over meldingen nuttig is en latere klachten kan voorkomen. De stad ziet ook een stijging in het aantal diensten dat proactief de klachtencoördinator inschakelt voor ondersteuning bij vragen en dossiers. De stad schrijft uitdrukkelijk: *"Elke medewerker **draagt bij** aan een betrouwbare dienstverlening."* Voor 2026 staat een verdere sensibilisering van medewerkers gepland. Zo wordt ingezet op een goede samenwerking tussen diensten in de klachtenafhandeling. *"De kracht zit niet in het doorschuiven van klachten, maar in het samen oplossen."*

#### ➔ voortdurend verbeteren (ook de klachtenbehandeling)

Klachtenbehandeling is voor een gemeente veel meer dan 'problemen oplossen achteraf'. Als je het goed organiseert, wordt het een continu verbeterproces; een soort feedbacksysteem dat je dienstverlening steeds scherper maakt.

Maar **ook de klachtenbehandeling zelf** moet regelmatig worden geëvalueerd. Wat zijn de behandeltermijnen? Volstaat de kwaliteit van de antwoorden? Wat is de feedback van de verzoekers? Werken diensten goed samen in het aanleveren van de elementen voor een antwoord?

Oudsbergen zet sinds 2024 in op de versterking van het klachtenproces. De werkwijze werd verfijnd en de rol van de onthaalmedewerkers bij klachtenbehandeling werd verduidelijkt. De gemeente startte in 2025 met het aanleggen van een lijst met verbetervoorstellen: welke maatregelen kunnen genomen worden om de klacht in de toekomst te vermijden? Wetters definieerde **kernwaarden** voor de klachtenbehandeling zoals professionaliteit, enthousiasme en klantgerichtheid.

In Pelt wil een werkgroep '**Burgermeldingen**' de vinger nog meer aan de pols houden bij wat leeft bij de inwoners van de gemeente. In de werkgroep nemen medewerkers deel van de dienst communicatie & participatie, dienst beheer publieke ruimte, de burgerbalie, ICT en organisatiebeheersing. Opwijk voorzag meer informele contactmomenten met inwoners, zoals spreekuren, om klachten in een vroeg stadium te detecteren.

Sint-Truiden zet in op het informeren van inwoners over hoe zij meldingen of klachten kunnen indienen. In het stadsmagazine werd de 'Vraag van de maand' gewijd aan dit onderwerp. Ook in 2026 zal het onderwerp aan bod komen. Boom wil visitekaartjes laten maken met contactgegevens voor het indienen van klachten.

Merelbeke-Melle liet in 2025 een **audit** uitvoeren rond meldingen en klachten. De audit onderzocht het proces van ontvangst, registratie, toewijzing en behandeling door de bevoegde diensten. Ook de analyse van en de rapportering over meldingen en klachten maakten deel uit van het onderzoek. De audit ging na of de werking voldoende efficiënt, effectief en klantgericht is.

## 5. Inzichten uit de meerjarenplannen

In wat volgt heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele inzichten gebundeld uit de **meerjarenplannen** (2026-2031) van zijn aangesloten gemeenten.

Wat zeggen de meerjarenplannen over hoe lokale besturen willen omgaan met burgers, klachten en vertrouwen? Enkele van hun strategische doelstellingen en verbeteracties stemmen, in meer of mindere mate, overeen met de algemene **aanbevelingen** die de Vlaamse Ombudsdienst (2026) formuleerde in het Jaarverslag 2025 over zijn Vlaamse ombudswerking ([Jaarverslag | Vlaamse Ombudsdienst](#)). Deze aanbevelingen vormen de rode draad van dit hoofdstuk.

#### *Een bereikbaar en aanspreekbaar lokaal bestuur: toegang tot de overheid als basisrecht*

Het lokale niveau is het niveau bij uitstek waar een overheid burgers nabij en op mensenmaat werkt en functioneert.

Toch zien we in de praktijk dat burgers ook op het lokale niveau kunnen verdwalen in het ambtelijke apparaat. Zo krijgen ze te maken met complexe aanvragen, digitale drempels, beperkte openingsuren en ingewikkelde boodschappen. Wanneer het voor de burger digitaal of organisatorisch misloopt, vergroot dit de kans op ongelijke bejegening of uitsluiting. Daarom pleitte de Vlaamse Ombudsdienst o.a. in zijn Jaarverslag 2025 om de overheid **voldoende toegankelijk** te maken voor iedereen.

Heel wat lokale besturen kondigden in hun meerjarenplan aan dat ze in de toekomst zullen werken aan de **toegankelijkheid van hun dienstverlening**. In 2025 sprak het Grondwettelijk Hof zich uit over de toegankelijkheidsvoorwaarden van de overheid (arrest 126/2025). Het Hof besloot dat het voor een overheid niet volstaat om louter te beschikken over een digitale toegangspoort. Om iedere burger in staat te stellen om van zijn rechten gebruik te maken, moeten overheidsdiensten drie niet-digitale vormen van dienstverlening aanbieden: een fysiek loket, telefonische bereikbaarheid en communicatie per post. Andere niet-digitale vormen van dienstverlening, zoals huisbezoeken, zijn niet verplicht, maar kunnen eveneens worden ingezet.

Een van de manieren waarop lokale besturen kunnen werken aan hun toegankelijkheid, is door actief **fysieke nabijheid** tussen burger en bestuur na te streven. Dit kunnen ze doen door dienstencentra met laagdrempelige loketten op te richten, door zitdagen voor geïnteresseerde burgers te organiseren of door outreachende dienstverlening aan te bieden.

Pelt kiest voor deze laatste aanpak. Aan de hand van maandelijkse **antennepunten** in de twee dorpen zal ze trachten om de dienstverlening tot bij de inwoners te brengen. Hierbij opteert ze *“bewust voor een model waarin de gemeente naar de burger komt, en niet omgekeerd”*. Ook steden zoals Kortrijk zetten in op nabije en outreachende (sociale) dienstverlening.

Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst dergelijke vormen van (lokale) dienstverlening als goede praktijken bestempelt, zijn ze niet verplicht. Als een overheid om praktische redenen er niet voor kiest om naar de burger toe te komen, kan ze er op z'n minst alles aan doen om de burger ter plekke te verwelkomen. Zo geeft Merelbeke-Melle aan dat ze haar afsprakensysteem gedeeltelijk zal afbouwen en haar openingsuren verder zal **uitbreiden**, zowel binnen als buiten de reguliere werkuren.

Andere gemeenten koesteren gelijkaardige ambities. Zo meldt Wevelgem verder te bouwen aan de goede praktijk van **“open huizen”**. Dergelijke open huizen zijn contactpunten waar burgers fysiek kunnen langsgaan om samen met een medewerker naar een oplossing voor problemen te zoeken of om simpelweg van nabije dienstverlening te kunnen genieten. Wevelgem zal deze open huizen binnenkort beschikbaar maken in iedere deelgemeente. Bovendien sluit de gemeente de organisatie van **huisbezoeken** niet uit.

Terwijl de digitalisering van overheidsprocessen een nuttig instrument is voor groter gebruikersgemak en administratieve vereenvoudiging, kan dat in de praktijk bij een groot aantal burgers voor problemen zorgen. Cijfers tonen aan dat ongeveer 40% van de volwassenen digitaal kwetsbaar is. **Digitale kwetsbaarheid** komt voor in alle bevolkingsgroepen.

Daarom staat **e-inclusie** naast fysieke toegankelijkheid en telefonische bereikbaarheid meer dan ooit tevoren op de gemeentelijke agenda. Oudsbergen wil ter ondersteuning van haar inwoners de versnippering van haar digitale platformen terugschroeven. Daarom is ze van plan om in 2027 een nieuw digitaal loket te lanceren dat de centrale poort moet worden voor alle online aanvragen van burgers, ondernemingen en verenigingen. Overigens investeert de gemeente in 'mobio-kits' die het mogelijk maken om iemands identiteit te verifiëren vanop afstand. Voor inwoners met beperkte mobiliteit, kunnen dergelijke mobio-kits goed van pas komen.

De Vlaamse Ombudsdienst maakt zich zorgen over de afbouw van de financiële middelen die werden voorzien voor de organisatie van burgers nabije ondersteuning bij digitale procedures. Onder de gefinancierde initiatieven vielen bijvoorbeeld de subsidies voor de **digibanken**. Toch blijven lokale besturen ook na de stopzetting het nut van dergelijke initiatieven inzien. Zo probeert Mortsels om ook in de toekomst aan de hand van digibanken de digitale wereld toegankelijk te maken voor burgers die moeite hebben met digitale drempels.

Kontich ziet zich genoodzaakt om de huidige digibankwerking te evalueren in het kader van de aflopende subsidie. Toch geeft het gemeentebestuur aan zich bewust te zijn van de noden die inwoners met een digitale achterstand hebben. Daarom wil de gemeente "*de bibliotheek structureel inzetten als laagdrempelige leeromgeving waar inwoners digitale vaardigheden en mediawijsheid kunnen versterken*". Ook Wevelgem beschouwt de bibliotheek als een 'open huis' waar activiteiten rond e-inclusie kunnen worden geïnitieerd.

Hoewel digitale kwetsbaarheid in alle bevolkingsgroepen voorkomt, raakt het kwetsbare burgers buitenproportioneel. Daarom is dienstverlening die voor kwetsbare groepen een verhoging van de toegankelijkheid van de overheid als doel heeft niet enkel lovenswaardig, maar in sommige gevallen zelfs noodzakelijk. Een opvallend initiatief dat tegemoetkomt aan deze vereiste, is de oprichting van een **seniorenloket** in Meerhout. Hoewel Meerhout een sterke afbouw van haar huidige dienstverlening overweegt (zie p. 19), vindt ze het aangewezen om een duidelijk aanspreekpunt op te richten voor senioren waar zij, of hun naasten, op een laagdrempelige manier vragen kunnen stellen.

De Vlaamse Ombudsdienst adviseerde in zijn Jaarverslag 2025 om voldoende te investeren in infrastructuur, expertise en personeel om zo voor iedere burger fysieke en telefonische toegankelijkheid te kunnen garanderen. Zo stelt Haacht dat een nieuw **toegankelijkheidsplan** ervoor moet "*zorgen dat de dienstverlening, gebouwen en openbare ruimtes toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief personen met een beperking of verminderde mobiliteit*".

*Van passief informeren naar proactief communiceren: de toegankelijkheid van informatie*

Om de toegankelijkheid van overheidsinformatie te garanderen moeten burgers in staat zijn de beschikbare informatie te begrijpen, correct te interpreteren en op basis van deze interpretatie naar behoren te handelen.

De criteria voor goede overheidscommunicatie zijn verankerd in het Bestuursdecreet. Naast de vereiste dat overheidscommunicatie begrijpelijk moet zijn voor iedereen, is het eveneens van belang dat ze objectief is, gebundeld, goed vindbaar en actueel. Bovenop al deze voorwaarden is het ook belangrijk dat de overheid tijdig, en bovenal correct, met de burger communiceert. Zo vermeldt As het voornemen om in te zetten "*op een externe en interne communicatie die tijdig en helder is*". Dit tracht ze te verwezenlijken door gebruik te maken van een **multikanaal benadering** die hen ondersteunt in de bekendmaking van het gemeentelijk beleid en de gemeentelijke dienstverlening aan meerdere doelgroepen.

Ook Wetteren werkt aan een "planninggedreven communicatiestrategie". In de uitwerking van deze communicatiestrategie zal men het gebruik van *ad hoc*-communicatie naar de burger toe zoveel mogelijk vermijden. Kortenberg is van plan om een **communicatiebeleidsplan** uit te rollen waarin gefocust wordt op heldere, transparante en toegankelijke communicatie. Enkele prioriteiten van dit beleidsplan zijn bijvoorbeeld om

te communiceren via digitale informatieborden, om zowel inwoners als medewerkers te bevragen over hoe zij de Kortenbergse communicatie ervaren en om te onderzoeken via welke kanalen de gemeente de doelgroep tieners het beste kan bereiken. Net als andere gemeenten plant Kortenberg om zo een beweging van passief informeren naar proactief communiceren tot stand te brengen.

Om een betere dialoog te realiseren tussen burgers onderling enerzijds en tussen de burger en haar lokale bestuur anderzijds, zal Haacht gebruik maken van de interactieve **Hopl-app**. Sint-Katelijne-Waver wil aan de hand van **buurtbabbels** voor een laagdrempelige dialoog zorgen. De gemeente wil zich ook laten adviseren door inwoners en deskundigen door middel van veertien burgerraden. *“Met burgerbudgetten, tevredenheidsmetingen, thematische bevragingen en politieke debatten creëren we een open, toegankelijke en participatieve gemeentelijke besluitvorming”*, staat er in het meerjarenplan.

Wervik probeert om aan de hand van buurtambassadeurs, vrijwilligers, partnerschappen en toekomstcafés actief te luisteren naar wat er leeft onder de bevolking. Hierbij dienen de **permanente toekomstcafés** als informatiespons te functioneren die inwoners de mogelijkheid bieden om in een gemoedelijke sfeer hun zorgen uit te spreken en voorstellen voor verbetering te doen. Bovendien dienen de buurtambassadeurs te opereren als antennes die de signalen op het terrein opsporen om zo kleine problemen vroeg te detecteren, zodat er op een proactieve manier naar een antwoord kan worden gezocht op de behoeften van een buurt.

#### *Lokale klachtenbehandeling als motor van verandering*

Door **proactief te communiceren** kunnen lokale besturen gedeeltelijk de druk op hun meldingssystemen en klachtenbestanden doen afnemen. Denk bijvoorbeeld aan communicatie over wachttijden voor het verkrijgen van een afspraak op het gemeentehuis of het vrijgeven van statussen van dossiers en verwachte doorlooptijden van dossiers in behandeling. Hier kunnen tussentijdse informatieverstrekking en een behoorlijke schatting van de behandelingstermijnen soelaas bieden.

In tegenstelling tot tijdige informatieverstrekking en proactieve communicatie zijn klachten over de dienstverlening vaak eerder reactief. Ze borrelen meestal bij burgers op wanneer er iets misgaat of wanneer er niet aan hun verwachtingen wordt voldaan. Terwijl proactieve communicatie verkeerde verwachtingen kan voorkomen, kan de billijke behandeling van klachten eveneens leiden tot een verbeterde communicatiestrategie.

Meldingen en klachten zeggen niet alleen iets over de gebrekkige communicatie van een overheid. Breder genomen vormen ze, samen met andere signalen, bij uitstek de motor die een overheid tot verandering kan aanzetten. Meldingen en klachten kunnen namelijk een belangrijke **stimulans** vormen en zo besturen aanmoedigen om bestaande producten en processen onder de loep te nemen.

Enkele lokale besturen vermelden expliciet het voornemen om dit de komende jaren ook te doen. Zo ambieert Boom om regelmatige evaluaties een centrale plaats toe te kennen in haar dagelijkse werking. De gemeente wil actief inzetten op de promotie van de **klachtenprocedure**, zowel intra-organisatorisch als via de Vlaamse Ombudsdienst. Zo stelt ze dat een goed functionerend klachtenbeleid hen helpt *“om te leren uit ervaringen, problemen tijdig aan te pakken en het vertrouwen van inwoners te versterken”*.

Wetteren zal haar meldpunt een centrale rol geven bij het behandelen van vragen, meldingen en klachten, om zo sneller en beter te communiceren richting de burger. Bovendien wil ze een actieve rol op zich nemen om Wetterse signalen in kaart te brengen en op te volgen. Zo streeft ze *“naar een efficiëntere samenwerking in functie van de Wetterse noden”*.

Wevelgem kondigt in haar meerjarenplan aan dat ze zich ter versterking van de rol van haar klachtenbehandelaar aansluit bij de Vlaamse Ombudsdienst, wat inmiddels is gebeurd. Ze beseft dat een samenwerking met een onafhankelijke tweede lijn de

transparantie van het bestuur kan verhogen en het vertrouwen van de burger kan verstevigen. Wevelgem geeft aan dat de Vlaamse Ombudsdienst aan de hand van diens jaarlijkse rapportering en aanbevelingen kan bijdragen aan de opbouw van een kwalitatievere dienstverlening en een behoorlijker klachtenmanagement.

Het is een positieve zaak om te zien dat meerdere aangesloten gemeenten op basis van hun meerjarenplan aangeven de klachtenbehandeling blijvend te willen gebruiken als een **motor van vooruitgang en verbetering**.

Zo meldt Keerbergen: *"We bouwen een performant klachten- en meldingssysteem uit, waarbij we waken over een snelle en inhoudelijke eerste reactie. Op basis van de analyse van meldingen sturen we onze dienstverlening gericht bij."* Bovendien beoogt Pelt om in het kader van een thematisch veiligheidsoverleg concreet in te grijpen wanneer er signalen of klachten zijn. De gemeente benadrukt dat het optimaliseren van de dienstverlening op basis van meldingen, klachten en audits een **doorlopend en permanent proces** is.

Ook Bilzen-Hoeselt geeft aan dat ze tijdens de uitvoering van het meerjarenplan de klanttevredenheid wil optrekken aan de hand van de systematische verzameling, analyse en rapportering van data.

Klachten (en meldingen) zijn een krachtige motor voor bijsturing en verandering. Het mag dan ook niet verbazen dat klachtenbehandeling en **organisatieontwikkeling** sterk met elkaar verweven zijn. Volgens deze visie zijn klachten geen "losstaande" fenomenen die zich ergens in de periferie van de organisatie bevinden, maar zijn ze een integraal onderdeel van hoe de organisatie richting geeft aan haar toekomst. Wanneer klantgerichtheid of de kwaliteit van de dienstverlening hoog op de agenda staan van een lokaal bestuur, is het dus aangewezen dat de klachtenbehandeling daarmee in lijn is. Zo komen de waarden van een organisatie tot uiting in hoe de medewerkers van deze organisatie met klachten omgaan, of het nu over transparantie, verantwoordelijkheid of wederzijds respect gaat.

Daarom roept de Vlaamse Ombudsdienst op om de lokale klachtenbehandeling, en de rapportering hierover, expliciet in verband te brengen met de structuur, de cultuur, de visie en de waarden van de organisatie. Het zoeken naar verbinding is geen geïsoleerde taak van de klantencoördinator, maar een verantwoordelijkheid die heel de organisatie aanbelangt. Zo kan een organisatie aantonen dat ze duurzame verandering nastreeft in plaats van symptoombestrijding.

*Rechtszekerheid, voorspelbaarheid en het recht op vergissing: enkele deugdelijke praktijken*

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen staan bij alle ombudsdiensten hoog op de lijst van ombudsnormen waaraan ze de handelingen van overheidsdiensten toetsten. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert het principe van rechtszekerheid als volgt: *"De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retro-activiteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste."*

Ook lokale besturen moeten hun inwoners zo veel mogelijk rechtszekerheid bieden. Het werken aan heldere reglementen is van essentieel belang. Een overheid moet haar burgers ook transparant en tijdig informeren over aankomende nieuwe reglementen en zorgen voor passende overgangsmaatregelen bij wijzigingen. Wetteren geeft aan meer rechtszekerheid in het **vergunningenbeleid** te willen nastreven. Ze ambieert om tegen 2028 een transparant kader voor de behandeling van omgevingsvergunningen te ontwikkelen. De doelstelling is de creatie van een efficiënt en klantgericht vergunningenbeleid dat voldoende rekening houdt met de positie en de noden van de burger.

Sint-Katelijne-Waver wil inspelen op de noden van burgers rond planning en voorbereiding door een helder, betrouwbaar en evenwichtig vergunningenbeleid te voeren. Dit vergunningenbeleid heeft als doel om de leefkwaliteit van de gemeente te waarborgen en

duurzame ontwikkeling te ondersteunen. “Door efficiënt te werken, helder te communiceren en consequent te handhaven, bieden we **rechtszekerheid** aan inwoners, ondernemers en ontwikkelaars”, meldt Sint-Katelijne-Waver. Het is veelzeggend dat de gemeente daarbij belooft (om (voortaan) omgevingsvergunningen binnen de wettelijke termijnen af te leveren).

Tegelijkertijd mag de burger verwachten dat de overheid ook zonder wettelijke termijnen een redelijke behandeltermijn hanteert. Dergelijke voornemens kunnen worden verankerd in zogenaamde service-afspraken. Zo zal Rumst in de toekomst een Service Level Agreement (SLA) opstellen voor alle diensten en meldingen. In deze SLA staat aangegeven binnen welke termijn een bevoegde dienst een melding moet afhandelen. Bovendien stelt de gemeente dat ze burgers altijd goed wenst te informeren over de opvolging van hun dossiers aan de hand van laagdrempelige terugkoppelmomenten.

Een manier om rechtszekerheid te garanderen en onduidelijkheid bij burgers te voorkomen, is waar mogelijk **automatische rechtentoekenning** toe te passen. Mits (lokale) besturen voldoende aandacht besteden aan privacy-vereisten en gegevensbescherming, kan automatische rechtentoekenning een deugdelijke praktijk zijn die heel wat ‘non-take-up’ bij kwetsbare groepen voorkomt.

Meerhout geeft expliciet aan aandacht te willen besteden aan automatische rechtentoekenning.

Een andere goede praktijk die in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst werd besproken is het **recht op vergissing**. Hoewel de Vlaamse Regering afstand nam van een algemeen ‘recht op vergissing’, keurde ze op 14 november 2025 een visienota goed “*ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers*”. In deze visienota wordt gekozen voor een facultatieve rechtsgrond die overheidsdiensten toestaat om via een ‘opt-in’ af te wijken van de huidige reglementaire bepalingen.

Afgezien van het feit dat Kortrijk, Roeselare en Wervik allen de invoering van het recht op vergissing aanhalen in hun klachtenrapport, hebben ze er (voorlopig) voor gekozen om het niet als dusdanig op te nemen in hun meerjarenplan. Het strekt tot aanbeveling om over de verdere uitrol van een recht op vergissing zeer transparant te communiceren naar de gemeenteraad en de bevolking.

#### *Enkele spanningen: de lokale paradox*

Enkele spanningen zijn zichtbaar in het lokale landschap van vandaag de dag. Zo wordt verwacht van lokale besturen dat ze de vinger op de knip houden en inzetten op efficiëntieverhoging, terwijl de toegankelijkheid van het bestuur ook hoog op de agenda staat en dat ze (digitale) inclusie waarborgen terwijl de digitaliseringsdrang op alle bestuursniveaus groot is.

De eerste spanning is er een tussen een **toegankelijke overheid en een efficiënte overheid**. Een overheid die haar toegankelijkheid wil uitbreiden en iedereen wil meekrijgen in haar verhaal moet hier ook de middelen voor voorzien.

Wetteren benoemt in het meerjarenplan concreet deze **spanning** tussen besparingen enerzijds en toegankelijkheid anderzijds. Wetteren kondigt aan het adagium ‘snoeien om te groeien’ te volgen tijdens de komende zes jaar. Zo zal elke dienstverlening op financieel vlak kritisch worden geëvalueerd en zal het bestuur waar mogelijk terugplooiën op de kerntaken. Toch wil de gemeente vermijden dat dit een grote impact heeft op de toegankelijkheid. Zo wil ze haar eerstelijnsdienstverlening versterken door middel van haar lokale waarden van samenwerking, professionaliteit, enthousiasme en klantgerichtheid (SPEK).

De tweede spanning wijst op het feit dat het niet altijd makkelijk is om in tijden van digitalisering voldoende rekening te houden met de digitale kloof die hieruit ontstaat. Zo

toont de Vlaamse overheid een sterke digitaliseringsdrang, maar verwacht ze wel van lokale besturen dat die e-inclusie voorzien, ondersteuning bieden aan burgers bij digitale loketten en andere digitale hulpverlening voorzien als dat nodig is. Vlaanderen digitaliseert sterk, maar de lokale besturen vangen voor een groot deel de vragen en bezorgdheden van burgers op die deze digitalisering veroorzaakt.

Veel lokale besturen uiten in hun meerjarenplan uitdrukkelijk de wens om digitale inclusie structureel te blijven dragen, ook na de stopzetting van subsidies. Wevelgem en Kontich zijn hier mooie voorbeelden van. Zoals vermeld, plannen zij om de gemeentelijke bibliotheken in te schakelen als ankerpunten waar digitale vaardigheden en mediawijsheid worden versterkt en waar e-inclusie wordt verzekerd (zie p. 15).

Dit is belangrijk want zo goed als alle aangesloten gemeenten geven aan dat ze de komende zes jaar actief **digitaliseringsprojecten**, of zelfs een hele digitale transformatie, zullen doorvoeren. Denk bijvoorbeeld aan de oprichting van gecentraliseerde e-loketten, de digitalisering van aanvragen (bv. vergunningsaanvragen via het Vlaams Omgevingsloket) en de mobilisering van 'mobio-kits'.

Ondertussen blijven burgers natuurlijk ook op de inhoudelijke kwaliteit van de lokale dienstverlening rekenen, wat alleen al door geregeld wijzigende Vlaamse, federale en Europese regelgeving een **permanente uitdaging** is.

Als sommige lokale besturen in het huidige bestuurskundige landschap niet sterk snoeien in hun huidige dienstverlening of gebruik maken van de financiële en bestuursmatige voordelen van een fusie, dreigen ze in de problemen te komen. Meerhout geeft aan beide opties te overwegen. Om haar financiën op orde te krijgen, staat Meerhout stil bij de volledige stopzetting of uitbesteding van diensten of het realiseren van een fusie met een buurgemeente. Terwijl de afbouw van de huidige dienstverlening ervoor zorgt dat de personeelskosten sterk kunnen dalen, geeft een fusie Meerhout mogelijk meer ademruimte in de uitbouw en voorziening van een gelijkwaardige kwalitatieve dienstverlening.

## 6. Het klachtenbeeld per thema

Door de uiteenlopende activiteiten van lokale besturen omvat ook het klachtenbeeld over de kwaliteit van de lokale dienstverlening onvermijdelijk erg uiteenlopende thema's. Hierna wordt een meer concreet beeld geschetst van de klachten die bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend zijn. De klassieke toppers zijn mobiliteit en het openbaar domein, wat trouwens ook het geval is bij de meldingen en klachten die de lokale besturen zelf geregistreerd hebben.

### A. Mobiliteit

*Participatief mobiliteitsbeleid, aangevuld met klachtenbehandeling*

In dossier 2025-02913 blijft een burger zich ergeren aan de zones 30 in Marke (Kortrijk) en bij uitbreiding in de rest van Vlaanderen. Hij heeft eens proberen uit te rekenen hoeveel tijdverlies die "grootschalige beperking van de bewegingsvrijheid" kost, en hij vreest voor een verlaagde economische activiteit.

Nog in Kortrijk was er dan weer onvrede over de afschaffing van de 'halve knip' (eenrichtingsverkeer) in de Driekerkenstraat (2025-00624 en 2025-01072). Enkele bewoners begrijpen niet waarom het stadsbestuur opteert om zo'n extra 2 à 3.000 auto's per dag doorgaand verkeer uit Marke opnieuw voorbij de schoolpoort van de kleuter- en lagere school te laten passeren, in een (fiets)straat die zo veel verkeer niet kan verwerken.

Opvallend daarbij is dat de eerdere beslissing voor die halve knip genomen werd na een uitgebreide studie en een intensief participatietraject ([Vaak gestelde vragen Driekerkenstraat | Kortrijk](#)). Die beslissing leidde tot behoorlijk wat protest, waarna het

nieuwe stadsbestuur na de verkiezingen de beslissing terugdraaide. Met als gevolg dan weer klachten over de afschaffing ervan.

Ook in Wetteren pleitte een burger om in zijn straat opnieuw eenrichtingsverkeer in te voeren (2025-08042). De problematiek is gekend en er wordt aan een oplossing gewerkt. Op lange termijn zal de straat ontlast worden door een nieuwe noord-zuidverbinding. Op korte termijn wordt geopteerd voor een uitbreiding van de zone 30 en een tonnagebeperking tot 3,5 ton.

Mobiliteit is een basisbehoefte, maar verkeersveiligheid en leefkwaliteit zijn dat natuurlijk ook. Het is telkens opnieuw een **moeilijke evenwichtsoefening**. Uiteindelijk is het aan de beleidsmakers om keuzes te maken. Daarover zal de Vlaamse Ombudsdienst zich niet uitspreken.

De burger mag wel rekenen op vlot beschikbare uitleg over de beweegredenen en onderbouwing van de gemaakte keuzes. De algemene basisvisie op lokale mobiliteit (en de verwevenheid met onder meer openbaar vervoer) wordt normaal al uiteengezet in een mobiliteitsplan ([Lokale mobiliteitsplannen | Vlaanderen](#)). **Participatie, periodieke evaluatie en heldere communicatie** zijn daarbij kernbegrippen.

In deelgemeente Rumbeke is sinds 2022 een mobiliteitsplan in voege. Maar ook bijsturingen van dat plan gebeuren in overleg met omwonenden. Na een grondige evaluatie wil Roeselare nu de voorrangsregeling op een bepaald kruispunt wijzigen. Nadien wordt de definitieve aanleg verder voorbereid. Een burger vraagt alvast om de aanleg van een rotonde in overweging te nemen (2025-07647).

Zeker bij tijdelijke wijzigingen, zoals omleidingen wegens werken, is heldere signalisatie en toegankelijke communicatie noodzakelijk. Al volstaat ook dat niet altijd om klachten te vermijden, zoals Haacht (2025-06934 en 2025-08037) en Pelt (2025-01833) hebben kunnen vaststellen. Een professionele klachtenbehandeling toont dan haar meerwaarde.

Sommige klachten vragen sowieso om **maatwerk**, bijvoorbeeld bij de heraanleg van een straat waarbij een bewoner vreest dat een geplande plantenbak zijn oprit onbruikbaar gaat maken (2025-08082 Rumst). Plaatsbezoeken, in dit geval van de expert openbaar domein en de bevoegde schepen, worden altijd gewaardeerd. Onder meer in dossier 2025-01092 (Roeselare) is de Vlaamse Ombudsdienst zelf ter plaatse gegaan. De vrees van de klager voor te weinig parkeergelegenheid door de aanleg van een fietspad werd onterecht bevonden.

Nog in Roeselare wil een burger dan weer dat een parkeerverbod ingesteld wordt aan de overkant van de straat, met als argument dat de voertuigen die daar parkeren hem hinderen als hij van zijn oprit rijdt. Volgens hem creëert het "levensgevaarlijke situaties" (2025-06931). Om dat aan te tonen, stuurt hij fragmenten van een filmpje waarin een fietser achter op een geparkeerde wagen knalt. De Vlaamse Ombudsdienst ziet geen gegronde reden voor een parkeerverbod. De straat is breed genoeg om zonder al te veel problemen de oprit te verlaten. En op de beelden uit het filmpje is duidelijk te zien dat de onfortuinlijke fietser vóór de aanrijding geen aandacht had voor mogelijke obstakels op de weg maar wel voor de gsm in zijn rechterhand.

In Wetteren drong een bewoner aan op de invoering van beurtelings parkeren in zijn straat, met als argument dat er te vaak hinderlijk geparkeerd wordt, onder meer voor opritten (2025-8486). De stad was niet geneigd daarop in te gaan omdat dan te veel parkeerplaatsen zouden verdwijnen en raadde aan om de politie in te schakelen bij fout parkeren. In haar klachtenrapport geeft Wetteren aan dat de teams Mobiliteit en Wegen de kwaliteit van hun communicatie verbeterd hebben. Er wordt gewerkt aan meer ondersteuning voor die teams, in het besef dat communicatie een essentiële tool is om het vertrouwen van de burger te bewaren en te versterken (Lokaal Bemiddelingsboek p. 383).

**Objectieve cijfergegevens** zijn daarbij echt nuttig. Opwijk stelt haar vijf teltoestellen telkens tijdelijk op verschillende locaties op, afhankelijk van de vragen of noden die zich aandienen (Lokaal Bemiddelingsboek p. 206). Sint-Martens-Latem kon met de resultaten van haar snelheidsindicatiemeter in de Schoutput beter voorbereid naar het bewonersoverleg (Lokaal Bemiddelingsboek p. 312).

#### *Parkeerretributies: billijk omgaan met vergissingen*

Op het vlak van mobiliteit blijven klachten over parkeerretributies toch de hoofdbrok uitmaken bij de Vlaamse Ombudsdienst. Doorgaans blijken ze ongegrond, omdat de blauwe zone voldoende duidelijk aangeduid is (bv. 2025-03777 Roeselare en 2025-08293 Kortenberg), de parkeertijd in de Shop & Go-zone echt wel overschreden was (bv. 2025-03359 Kortrijk) enzovoort.

Elke klacht verdient wel een **open blik op de concrete omstandigheden** en een billijke houding. In 2025-09078 (Roeselare) heeft de Vlaamse Ombudsdienst uitzonderlijk wel gepleit voor een seponering. Er werd effectief betaald voor een parkeersessie maar het betaalde bedrag kon niet gekoppeld worden aan de nummerplaat: de betrokkene had de dag voordien een nieuwe bedrijfswagen met een andere nummerplaat in gebruik genomen. De app linkte de betaling nog aan de 'oude' nummerplaat met een parkeerretributie tot gevolg. Natuurlijk had hij ervoor moeten zorgen dat meteen de juiste (nieuwe) nummerplaat was gelinkt. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht ook niet dat een parkeerwachter meteen rekening houdt met dergelijke gebruikersfoutjes. Maar in de bezwaarfase is er meer tijd en gelegenheid om rekening te houden met begrijpelijke, eenmalige vergissingen.

De Vlaamse Ombudsdienst juicht toe dat ook Halle tijdens haar periodieke overleg met het parkeerbedrijf over de klachten uitdrukkelijk ruimte maakt voor toepassingen van een 'recht op vergissen' (Lokaal Bemiddelingsboek p. 77).

Onder meer het klachtenrapport van Merelbeke-Melle bevat enkele mooie voorbeelden van een boete die uit billijkheid kwijtgescholden werd (bv. klachten 52 en 80, Lokaal Bemiddelingsboek p. 143 en 148).

Ondertussen lijkt het frictieloze systeem van ondergrondse betaalparkingen in Sint-Truiden voldoende ingeburgerd te zijn: het aantal klachten daarover bij de Vlaamse Ombudsdienst is alleszins duidelijk gedaald. De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf nog ter plaatse geverifieerd dat het duidelijk aangegeven is dat de LAGO-parking betalend is (2025-06737, 2025-09243).

## **B. Openbaar domein**

Een retributie kan ook aangerekend worden voor de inname van openbaar domein. Als de feiten niet betwist kunnen worden en de berekening van de retributie correct is (ingenomen m<sup>2</sup> maal aantal dagen), dan zal ook een tweedelijnsklacht bij de Vlaamse Ombudsdienst natuurlijk niets aan de aanrekening veranderen en volgt alleen het ombudsadvies om te betalen (2025-03676 Sint-Truiden). Een Hallenaar die na inname zijn borg snel terugbetaald wilde zien, kreeg de raad nog even geduld te hebben (2025-05767).

Vrij voorspelbaar gaan de meeste klachten over openbaar domein over groenonderhoud en zwerfvuil.

#### *Groenonderhoud*

In Sint-Truiden ergert een bewoner zich aan de straatbeplanting met volgens hem te hoge **straatbomen** (2025-06223). De stad legt nog eens geduldig uit dat zij geen bomen snoeit of velt in functie van het rendement van zonnepanelen. Wie zonnepanelen plaatst, houdt

het best rekening met een normale boomgroei. Tijdens de productieve zomermaanden staat de zon trouwens meestal hoog genoeg.

In Roeselare argumenteert een bewoner dat de straatbomen in zijn woonwijk gevaarlijk zijn en er niet thuishoren (2025-05505). De stad kan dat vlot weerleggen met een verklaring van een boomverzorger met Europees kwaliteitslabel die bevestigt dat de bomen veilig zijn. Bepaalde straatbomen verdienen wel een snoeibeurt, en dat had Roeselare eind 2024 ook aangekondigd maar nog niet uitgevoerd (2025-07773). De werkbom voor het eerstvolgende snoeiseizoen is intussen wel opgemaakt. In dossier 2025-07812 kreeg Roeselare zelfs complimenten voor het prachtige snoeiwerk in het Geitepark.

Snoeien volstaat niet altijd. In dossier 2025-05245 klaagt een syndicus over een boom op het openbaar domein die dreigt een parkeergarage bij het gebouw te beschadigen. Wetteren had voorgesteld de boom te snoeien maar dat zal weinig soelaas bieden: het zijn niet de takken maar de stam die tegen de garage aan duwt. De boom wordt dan toch geroid.

Een bewoner uit Bilzen kaartte het uitblijvende groenonderhoud van het gemeenteplein aan. De groendienst kwam ter plaatse en sprak met de bewoner de verdere timing af (2025-05959).

Onvrede over een uitblijvende maaibeurt van de bermen kon ook vlot opgevangen worden met de melding dat het wel degelijk op de planning stond voor de eerstvolgende weken (2025-07655 Wetteren).

Wie de verantwoordelijkheid opneemt voor het groenonderhoud langs een gewestweg is niet altijd duidelijk: het hangt af van de locatie. In dossier 2025-07236 (Wervik) bleek het wel degelijk tot de taak van het Agentschap Wegen en Verkeer te behoren. Maar de gemeente heeft inmiddels de gewoonte aangenomen om soms nog een aanvullend beperkt onderhoud uit te voeren. Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst herbekijkt het agentschap nu zijn eigen onderhoudsfrequentie.

Groenonderhoud is ook niet uitsluitend een overheidstaak. Zo zou een voetpad langs de Mechelsesteenweg in Sint-Katelijne-Waver nagenoeg onbruikbaar zijn omdat een paar buurtbewoners hun haag niet snoeien. Dat zou leiden tot conflicten tussen voetgangers en fietsers. Het blijkt eigenlijk niet om een voetpad te gaan maar om een reststrook van zo'n 30 centimeter breed. Er is een fietspad aan de ene kant van de weg en een voetpad aan de andere. Veel aanleiding tot conflict is er dus niet. De gemeente kiest ervoor om buurtbewoners die niet tijdig snoeien geen GAS-boete te geven maar een waarschuwing dat ze binnen de maand moeten snoeien. Als ze dat niet doen, doet de gemeente het zelf, op kosten van de bewoners. Bij een plaatsbezoek waren de hagen in kwestie ondertussen netjes gesnoeid (2025-06837).

### *Zwerfvuil en carnavalsstrooigoed*

Ook meldingen en klachten over zwerfvuil of sluikstorten zijn klassiekers (bv. 2025-03367 Wetteren en 2025-08818 Haacht). Pelt stelt vast dat de OVAM-app **Mijn Mooie Straat** in 2025 goed ingeburgerd blijkt te zijn. 504 meldingen over zwerfvuil werden via die app ingediend. De vrijwilligers-Mooimakers laten weten waar zij opgeruimd hebben en waar het bijeengeraapte zwerfvuil opgehaald kan worden (Lokaal Bemiddelingsboek p. 267). In Dessel gebruiken ook gemeentelijke medewerkers en mandatarissen die app, wat geleid heeft tot 185 meldingen (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 65).

Glasbollen trekken wel eens zwerfvuil en andere overlast aan. In Kontich betreurt een omwonende de gekozen locatie (2025-3576). Hij vindt dat die elders moeten staan, maar heeft dat vergeefs aangekaart bij de gemeente. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat de gemeente voldoende kon uitleggen waarom de glasbollen precies daar staan.

Gebruikers moeten er kunnen parkeren. De woning van de klager bevindt zich een tiental meter achter die parkeerplaats. Op de glasbollen is goed aangeduid tussen welke uren ze mogen worden gebruikt. Ze stonden er trouwens al toen de klager er kwam wonen. En nu zijn ze ondergronds, toen nog niet.

De meest in het oog springende klacht had betrekking op de houding van lokale besturen en van de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) ten aanzien van confetti en strooigoed tijdens de carnavalsfeesten. De klager wilde een absoluut verbod in heel Vlaanderen, maar de OVAM opteert voor een **stapsgewijze aanpak**. In 2024 had ze al enkele rondetafels voor carnavalssteden georganiseerd, waarbij mogelijke alternatieven en preventiemaatregelen besproken werden. Het uitgooien van strooigoed lijkt vooral in Limburg een traditie te zijn. Verder stakeholdersoverleg in 2025 leidde uiteindelijk tot een nieuw 'Charter Strooigoed' ([Charter Strooigoed | OVAM](#)). Deelnemende organisaties beloven daarin onder meer om geen confetti en/of serpentines tijdens het evenement te gebruiken en om voor minder, en meer kwalitatief, strooigoed te gaan in plaats van grote hoeveelheden.

### C. Burgerzaken

Na het pittige verkiezingsjaar 2024 zag de Vlaamse Ombudsdienst in 2025 opnieuw een vrij beperkt en gevarieerd klachtenbeeld over burgerzaken.

Kortrijk maakt in haar klachtenrapport wel opnieuw melding van lange **wachttijden**, veroorzaakt door een grote stijging van het aantal aanvragen voor een rijbewijs of een identiteitskaart (Lokaal Bemiddelingsboek p. 112). Dat bleek niet meteen de reden te zijn voor een aanslepende omwisseling van een Turks naar een Belgisch rijbewijs. Een duplicaat werd niet afgeleverd omdat de federale politie eerst de echtheid van het Turkse rijbewijs moest controleren. Een oplossing was niet meteen voorhanden, waardoor de klager een tijd lang geen rijbewijs had. Belangrijk is dan dat de aanvrager zeer goed en volledig geïnformeerd wordt bij aanvang van de aanvraag. Dat is hier ook gebeurd (2025-00700 Kortrijk).

Een ander lokaal bestuur was wel zelf de oorzaak van vertraging. In een naturalisatieprocedure was Keerbergen de stukken uit het dossier kwijtgeraakt en duurde het ook lang vooraleer men dat toegaf (2025-05073). De gemeente was bereid om de kosten voor een nieuwe indiening van de stukken op zich te nemen, maar zoals verwacht kon dat de begrijpelijke onvrede niet wegnemen.

Mortsel kreeg de vraag om een materiële fout in de schrijfwijze van de familienaam van een (al lang overleden) grootmoeder te corrigeren. Maar dat heeft implicaties voor een aantal nakomelingen, die niet op de hoogte zijn van het verzoek. Terecht wil Mortsel ook hen erbij betrekken (2025-02633).

Een burger uit Afghanistan heeft een voornaam die uit twee delen bestaat, geen twee voornamen. Toch had de dienst Burgerzaken er een komma tussen gezet. De klachtenbehandelaar legde uit dat die schrijfwijze uitsluitend het gevolg is van de instructies van het rijksregistersysteem. De stad verzekerde nadien ook schriftelijk dat het gebruik van de komma geen enkele impact zal hebben op zijn verdere contacten met andere overheidsinstanties (2025-06145 Kortrijk).

Nog in Kortrijk leidde een **adresnotatie** tot een lange discussie: 9 A of 9 bus A. De stad antwoordde eerst dat zij voor individuele woningen nooit de notatie bus X gebruikt en voor het Rijkregister de notatie 9/A000 moet gebruiken. Maar latere, andersluidende antwoorden van de stad zorgden voor verwarring. Ondertussen beweerde de klager dat volgens de federale overheid de adresnotatie wel aangepast kan worden, wat bij rechtstreekse bevraging bij de bron dan weer niet bleek te kloppen: *"De adressenstructuur in het Rijksregister is tot op heden ongewijzigd en – helaas – nog steeds beperkt in zijn*

*mogelijkheden! Bijgevolg is het niet mogelijk om een letter op te nemen in het huisnummer-veld. Dit kan enkel in het index-veld, waardoor dit zich inderdaad in het Rijksregister vertaalt als 9/A000". Eens de steden en gemeenten allemaal omgeschakeld zijn naar 'BEST' (BestAddress), zou dat wel kunnen (2025-04060).*

Elders weigerde een ambtenaar van de burgerlijke stand de nogal aparte naam die een vader aan zijn pasgeboren dochter wilde geven. De Vlaamse Ombudsdienst zag geen bemiddelingsruimte en verwees door naar de familierechtbank als de vader voet bij stuk wilde houden (2025-07581 Sint-Truiden).

Een gescheiden vader vond het ongepast dat Oudsbergen zijn ex-echtgenote zichzelf met hun zoon heeft laten inschrijven op een adres zonder dat hij daarvoor toestemming gegeven heeft. Er werd hem uitgelegd dat een gemeente niet anders kan dan personen inschrijven die bij een woonstcontrole effectief op dat adres blijken te verblijven (2025-05086).

Een andere gescheiden vader had kritiek op Opwijk, die op vraag van de moeder een reispas afgeleverd had voor zijn minderjarige zoon, waarna de moeder met de zoon naar Rusland vertrok (2025-05141). Ook hier kon de gemeente eigenlijk niets verweten worden. De vader verdiende en kreeg wel een onderbouwd en begripvol antwoord, na te lezen op p. 216 van het Lokaal Bemiddelingsboek.

Begrip was ook gepast bij een discussie over een **begrafenisdatum**. Die was gepland op 15 oktober, maar moest van de gemeente met een dag vervroegd worden. Het gemeentelijke reglement bepaalt inderdaad dat een begrafenis uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden moet plaatsvinden. Alle voorbereidingen voor de begrafenis waren echter al getroffen, de rouwbrieven waren verstuurd ... De begrafenisondernemer bleek in de fout gegaan te zijn. Uiteindelijk stond de gemeente via een collegebeslissing een uitzondering toe. De begrafenisondernemer kreeg wel een duidelijke brief om hem aan het reglement te herinneren (2025-08142 Opwijk).

## **D. Welzijn**

Klachten over de OCMW-werking komen nog relatief weinig aan bod in de eerstelijns-klachtenrapporten van 2025. Algemeen proberen lokale besturen zich wel voor te bereiden op toenemende werkdruk als gevolg van de gewijzigde federale regeling van de werkloosheidsuitkeringen. Bilzen-Hoeselt stelde al een toenemend ongenoegen over de werking van haar Sociaal Huis vast, met klachten over geweigerde steunaanvragen en stopzetting van budgetbegeleiding (Lokaal Bemiddelingsboek, p. 50).

Bij de Vlaamse Ombudsdienst slaat veruit het grootste deel van de twintigtal welzijnsklachten op **leefloondossiers**. Het blijft moeilijk om aanvragers te doen beseffen dat ze er alle belang bij hebben om vlot, eerlijk en transparant mee te werken aan het sociaal onderzoek (bv. 2025-01071 Kortrijk, 2025-04281 Wetteren).

Zo kan ook correct het leefloonbedrag bepaald worden. Latere terugvorderingen van wat te veel betaald blijkt te zijn, vergroten alleen maar de financiële problemen (bv. 2025-03549 Kortrijk, 2025-08320 Sint-Truiden).

In dossier 2025-02635 kreeg een Oekraïense vluchteling aanvankelijk te weinig uitbetaald, minder dan in de buurgemeente waar ze voordien woonde. Die hield namelijk rekening met een vrijstelling op inkomsten, waarop ze recht had. Kortrijk had die informatie nog niet ontvangen en paste het leefloon aan.

Vanzelfsprekend kan niet elke aanvraag ingewilligd worden. De verzoekster in 2025-05782 weet dat aan onbegrip van de maatschappelijk werker en eiste dat een andere haar dossier zou overnemen. Oudsbergen motiveerde nog eens de weigering door te wijzen op

objectieve, feitelijke elementen uit het sociaal onderzoek en op de vaststelling dat de verzoekster onjuiste en onvolledige verklaringen afgelegd had. De maatschappelijk werker had gehandeld volgens de professionele richtlijnen en met de nodige zorgvuldigheid.

Wie zich niet kan neerleggen bij een weigering, kan uiteindelijk nog bij de arbeidsrechtbank terecht, en dan houdt de klachtenbehandeling daarover sowieso op (bv. 2025-04793 Wervik, 2025-07769 Roeselare). De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat lokale besturen, waar nuttig, lessen trekken uit de ontvangen vonnissen.

In dossier 2025-07343 (Sint-Truiden) is de verzoeker na het doorlopen van de volledige procedure via de **Lokale Adviescommissie** uiteindelijk afgesloten van de toevoer van leidingwater. Zijn waterschuld bleef al te lang onbetaald en de stad was ook niet bereid om uit sociale overwegingen financieel bij te springen. De Vlaamse Ombudsdienst kon uiteindelijk niet anders dan de verzoekster verwijzen naar de openbare tappunten in de stad, totdat toch een deel van de waterschuld betaald is, met dan een afbetaalplan voor het saldo.

## E. Fiscaliteit

De enkele klachten over een lokale belasting leidden niet tot nieuwe inzichten. In dossier 2025-00896 (Kortrijk) verwees de Vlaamse Ombudsdienst naar de bezwaarprocedure die nog openstond. In enkele andere dossiers was de leegstandsheffing (2025-02345 Kortrijk) of de milieubelasting (2025-06872 Halle) al lang definitief.

Ook de eerstelijnsklachtenrapporten geven weinig onvrede aan over lokale belastingen. Oudsbergen schetst ook de omgang met de ingediende **bezwaarschriften**. Net als klachten kunnen bezwaarschriften zeker nuttige signalen bevatten over verkeerde lezingen of ongewilde effecten van een belastingreglement. Zij laten toe om teksten gericht te verhelderen en te verfijnen.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) kreeg het afgelopen jaar ruim dubbel zoveel adviesdossiers over fiscaliteit te verwerken dan in een doorsnee jaar. Dat was vrij voorspelbaar want de meeste lokale besturen keuren op het einde van het eerste jaar van de lokale bestuursperiode de lokale belasting- en retributiereglementen goed voor de komende zes jaar. Een aantal gemeenten vroeg advies over hun ontwerp van reglement vooraleer het op de agenda van de gemeenteraad te plaatsen. Maar er was ook een stijging van het aantal juridische vragen. De goedkeuring van nieuwe belasting- en retributiereglementen deed beleidsmatige en inhoudelijke vraagstukken rijzen bij de gemeentebesturen. Dat wordt in het ABB-rapport aangegeven (Lokaal Bemiddelingsboek p. 403-404).

Het is een goede zaak dat de lokale besturen werken aan de **kwaliteit van hun belastingreglementen**. In 2025 vernietigde de Raad van State een West-Vlaamse provinciebelasting omdat er niet verantwoord kon worden waarom tweedeverblijvers veel meer provinciebelasting zouden moeten betalen dan vaste bewoners. Alleen al de daaropvolgende discussies over terugbetalingen leidden tot een reeks klachten (bv. 2025-008425, 2025-08521, 2025-09309, 2025-09773 ...), maar de provincie is niet aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## F. Omgeving

Hierna worden uitzonderlijk ook klachten overschouwd over niet-aangesloten lokale besturen. Het Ombudsdecreet maakt de Vlaamse Ombudsdienst namelijk rechtstreeks bevoegd voor klachten over de uitvoering van taken die in Vlaamse regelgeving aan lokale besturen toevertrouwd zijn. En dat is bij uitstek het geval op het vlak van omgeving, met vergunnings- en handhavingstaken. In 2025 waren dat er een 120-tal.

### *Vergunningen: evenwicht zoeken tussen uiteenlopende belangen*

Een inwoner uit Kampenhout vond het maar niks dat zijn buurgemeente Haacht de omgevingsvergunning voor een gemeentelijk zwembad in Kampenhout aanvocht in beroep. Haacht deed dat uit vrees voor te veel sluipverkeer op haar grondgebied (2025-03526).

Uit Melle kwam een meer algemene klacht over het vergunningenbeleid van het lokale bestuur. Volgens de klager is men er te soepel voor bouwpromotoren en zou de gemeente een aantal beroepsprocedures tegen vergunningsbeslissingen kunnen vermijden door wat meer aandacht te besteden aan de motivering van haar vergunningsbeslissingen, en door daarin ingediende bezwaarschriften correcter samen te vatten (2025-03658).

In beide gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen onderzoek gestart. Beroepsprocedures hebben nu eenmaal voorrang op klachtenprocedures. En een algemene doorlichting van een lokaal vergunningenbeleid valt niet binnen het takenpakket van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat is eerder iets voor Audit Vlaanderen.

De voorbeelden illustreren wel de **uiteenlopende belangen** die kunnen spelen in vergunningsdossiers. De ene wil snel een definitieve vergunning, de andere wil voldoende inspraak- en beroepsmogelijkheden.

De Vlaamse Regering opteert ervoor om meer gewicht te geven aan snellere vergunningen, die robuust genoeg zijn om zo nodig in een beroepsprocedure stand te houden. Op basis van een omstandig advies van een expertencommissie heeft ze eind 2025 een **veelomvattend actieprogramma** uitgewerkt ([Actieprogramma-inzake-rechtszekere-en-robuuste-vergunningen | Vlaanderen](#)).

De Vlaamse Ombudsdienst toetst hierna een tiental van die actiepunten aan de klachten die hij over lokale besturen ontving.

#### *Meer rechtszekerheid vóór de vergunningsaanvraag*

Een eerste actiepunt is de decretale verankering van een **recht op vooroverleg**. De Vlaamse Ombudsdienst is zelf al jaren pleitbezorger van meer vooroverleg. Een vooroverleg blijft natuurlijk onder voorbehoud, maar geeft normaal toch een goede inschatting van de kansen op een uiteindelijke vergunning.

Dat veronderstelt wel een behoorlijke voorbereiding door het lokale bestuur, zoals een grondig onderzoek van de vergunningshistoriek (2025-03716 Maldegem). Als ze foutieve informatie verstrekt hebben die tot schade leidt, moeten lokale besturen en hun verzekeraars ook vlot hun verantwoordelijkheid nemen.

Wie meer juridische zekerheid wil over vergunningsmogelijkheden, kan een **stedenbouwkundig attest** aanvragen. De Vlaamse Regering wil de geldigheidsduur ervan optrekken van twee naar drie jaar en de behandeltermijn verkorten van 75 naar 60 dagen.

Dat is een goede zaak, maar de Vlaamse Ombudsdienst is er niet gerust in dat alle lokale besturen de capaciteit zullen hebben om die twee actiepunten op het terrein ten volle waar te maken. Omgevingsambtenaar is al jaren een knelpuntberoep en onvermijdelijk heeft dat effect op de dienstverlening. In dossier 2026-00904 (Aarschot) kreeg de aanvrager zijn stedenbouwkundig attest pas na zes maanden, wat zelfs nog een meevaller bleek. De stad krijgt haar vacatures niet ingevuld.

Een derde actiepunt, dat de werkdruk van de omgevingsambtenaar wel enigszins zou kunnen verlichten, is **vlotte digitale toegankelijkheid van stedenbouwkundige informatie**. Men wil regels, toetsingscriteria en richtlijnen eenvoudig vindbaar maken in een gecentraliseerd instrument bij de betrokken overheden. Zowel kandidaat-aanvragers

als kandidaat-bezwaarindieners kunnen dan zelf beter nagaan wat wel en niet vergunningsplichtig is, en wat wel en niet vergunbaar is. Nu al zijn de webpagina's over omgevingsvergunningen bij de drukst bezochte webpagina's van de Vlaamse overheid.

Meer transparantie is altijd een verbetering. Maar wat de rechtszekerheid echt zou versterken en de taak van een omgevingsambtenaar zou vereenvoudigen, is meer **stabiliteit in die regelgeving**, voorschriften en richtlijnen. Begin 2026 ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog een noodkreet van een architect dat noch zijn collega's noch het lokale bestuur op de hoogte waren van een recente wijziging (2026-00841). Het departement Omgeving hanteert wel diverse informatiekanalen en tracht die verder te verbeteren. De wijzigingen zijn echter nauwelijks bij te houden en door de complexiteit vereist het voortdurende studie om dossiers correct te behandelen. Vergissingen zijn een reëel risico door de soms uiteenlopende mogelijke interpretaties (bv. 2025-08075 Steenokkerzeel). De vele wijzigingen bemoeilijken bovendien de kans om uit vergissingen te leren, wat leidt tot een hoger percentage hervormingen en vernietigingen in de beroepsfases.

#### *Meer rechtszekerheid tijdens de vergunningsprocedure*

Een vierde actiepoint is de vereenvoudiging van de criteria voor het **ontvankelijkheids- en volledigheidsonderzoek** van een aanvraagdossier. Nu blijven aanvragers geregeld al in die fase haperen bij de complexe regels en richtlijnen daarover. In Pelt was een aanvrager het beu om herhaaldelijk op een onvolledigverklaring te botsen. De eerstelijnsklachtenbehandelaar legde echter uit: *"Vanuit onze dienst, zowel de dossierbehandelaar als het diensthoofd, zijn er in het afgelopen jaar ongeveer twintig e-mails gestuurd aan de aanvrager, onder meer met voorbeelden hoe hij de aanvraag kan vervolledigen en tips om hiervoor gebruik te maken van de bestaande plannen van de woning. Er is ook meermaals getracht om de aanvrager telefonisch te contacteren en uit te nodigen voor een afspraak. Daarop reageert hij niet."* (2025-08879).

Eenmaal het dossier ontvankelijk en volledig verklaard is, start de vervaltermijn voor een inhoudelijke beslissing over de aanvraag. Een opvallende nieuwigheid in het actieprogramma is de **pauzeknop** die een aanvrager zou kunnen indrukken om de strakke vervaltermijn op te schorten. Dat biedt ruimte voor overleg en bemiddeling met het lokale bestuur of een omwonende. Klassiek is de vrees bij de buur voor te veel lichtverlies door het bouwproject (2025-08377 Sint-Katelijne-Waver).

Vanzelfsprekend is de Vlaamse Ombudsdienst erg positief over extra bemiddelingsruimte. Liever traag naar een vergunning dan snel naar een weigering, beseffen aanvragers wel.

Bemiddeling met derden veronderstelt natuurlijk dat een indiener van een bezwaar zijn identiteit kenbaar maakt voor de aanvrager, terwijl aanvragers nu zelfs nog via openbaarheidsvragen een aantal bezwaarschriften (geanonimiseerd) moeten opvragen. Het actiepoint om **geen anonieme bezwaarschriften** meer toe te laten (tenzij bij aannemelijke risico's voor de integriteit of veiligheid van de bezwaarindiener), gaat voor de Vlaamse Ombudsdienst wel te ver. Het zou van onbehoorlijk bestuur getuigen als een vergunningverlenende overheid pertinente elementen in een vertrouwelijke inspraakreactie terzijde zou schuiven en niet zou meenemen bij de afweging.

Lokale besturen moeten bij die afweging kunnen steunen op **deskundige adviezen** van de Vlaamse administraties. Het voornemen om de kwaliteit en de transparantie van die adviesverstrekking en dat overleg te versterken, is dus een belangrijk aanvullend actiepoint. Advisering wordt als een kerntaak aangeduid, en men gaat capaciteitstekorten bij de adviesinstanties in kaart brengen en verder aanpakken.

Natuurlijk willen aanvragers en omwonenden de omgang van de vergunningverlenende overheid met de adviezen in het dossier begrijpen (2025-04939 Voeren). Het verbaast de Vlaamse Ombudsdienst dat men in een volgend actiepoint de zogenaamde '**bijzondere motiveringsplicht**' wil beperken: de vergunningverlenende overheid zou alleen bij

legaliteitsaspecten specifiek moeten uitleggen waarom ze afwijkt van het advies van de omgevingsambtenaar, en niet bij meer opportuniteitsaspecten. Dat is een stap achteruit op het vlak van transparante motivering. Afwijkingen van niet-bindende sectorale adviezen verdienen voldoende uitleg. Een specifieke motivering van afwijkingen verhoogt de transparantie en in die zin ook de robuustheid van een beslissing.

#### *Minder beroepsmogelijkheden*

Centraal in de conceptnota lijkt toch de **ontrading en beperking van beroepsmogelijkheden** van derden te zijn, wat onder meer tot uiting komt in actiepunten als een nieuwe poging tot invoering van een attentieplicht en een aanscherping van de belangenvereisten.

De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat. In een dichtbevolkt gebied als Vlaanderen zijn er per aanvrager van een vergunning per definitie altijd meerdere omwonenden. Een overheid die het vertrouwen van burgers in haar eigen werking wil opbouwen, moet openstaan voor de verwachtingen van alle betrokkenen. Stedenbouwkundige handelingen en vergunningsplichtige activiteiten hebben voor omwonenden meestal decennialang een grote impact op hun onmiddellijke leefomgeving (2025-01694 Willebroek).

Wie echt werk maakt van kwalitatieve vergunningsbeslissingen, hoeft geen schrik te hebben van een dubbelcheck in beroep. Net zoals aanvragers rechtszekerheid willen om te kunnen inschatten wat een redelijke kans maakt op een vergunning, zodat ze niet onnodig tijd en middelen besteden aan onrealistische projecten, willen ook omwonenden de rechtszekerheid dat wat onvergund is, niet vergund wordt. Een vergunningverlenende overheid kan zich al eens vergissen en dan moeten er voldoende toegankelijke mogelijkheden zijn om dat te doen rechtzetten.

#### *Handhaving is even belangrijk*

Een sterk vergunningenbeleid volstaat niet: **voldoende handhaving** is even belangrijk voor een kwalitatief omgevingsbeleid. Een treffend voorbeeld: in dossier 2025-02897 (Maaseik) heeft de buur zonder vergunning uitgebreide verhardingen aangebracht in landschappelijk waardevol agrarisch gebied, waardoor de verzoekster wateroverlast ondervindt. De buur dient uiteindelijk een regularisatie-aanvraag in. Na een afgewezen bezwaar bij het schepencollege en een afgewezen beroep bij de deputatie, stapt de verzoekster naar de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Die oordeelt dat de verharding niet vergund is wegens zonevreemdheid: de verharding is niet in functie van een agrarisch bedrijf. De deputatie wijst in een tweede beslissing de aanvraag definitief af. De stad talmt de daaropvolgende jaren met handhavende stappen en als dan na volgehouden aandringen een proces-verbaal opgesteld wordt, klasseert het parket de zaak wegens verjaring. De verharding blijft.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur geeft in zijn jaarverslag over zijn bestuurlijk toezicht aan dat er vaak klachten ingediend worden over niet-optreden door de gemeente tegen bouwovertradingen (Lokaal Bemiddelingsboek p. 424). Ook de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt geregeld onvrede over te weinig lokale handhaving. Klachten over een te streng ervaren optreden zijn zeldzaam en blijken na onderzoek trouwens ongegrond te zijn (2025-05376 Herselt).

Voor alle duidelijkheid: de Vlaamse Ombudsdienst staat zeker positief ten aanzien van zachte handhaving als eerste stap, zeker bij illegale constructies waarvoor er een redelijke kans op een regularisatievergunning bestaat. Maar dat veronderstelt een **duidelijke deadline** (zie bv. Merelbeke-Melle, Lokaal Bemiddelingsboek p. 150) en zo nodig tijdig verdere stappen.

In Pelt (2025-09979) en Sint-Truiden (2025-10381) bleek eerder personeelstekort de oorzaak te zijn van vertraging in het handhavingstraject. Ondertussen is Pelt toegetreden tot een intergemeentelijk samenwerkingsverband. Sint-Truiden startte een nieuwe selectieprocedure.

Onder meer Bilzen (Lokaal Bemiddelingsboek p. 45) en Mortsel (Lokaal Bemiddelingsboek p. 168) rapporteren over het onbegrip bij melders die niet meteen resultaten op het terrein zien, maar herinneren eraan dat handhavingss dossiers nu eenmaal een lange weg te gaan hebben. En een aantal zaken zijn ook technisch complex, weet de Vlaamse Ombudsdienst wel, zoals geurhinder (2025-04885 Dendermonde) en geluidshinder (2025-04027 Ninove).

**Passende communicatie** naar de melder kan al heel wat onbegrip voorkomen of opvangen. In dossier 2025-01669 (Kontich) klaagde de melder bij de Vlaamse Ombudsdienst dat de gemeente niets gedaan had met zijn melding over milieuhinder. Dat bleek niet te kloppen: de gemeente had wel degelijk al een onderzoek ter plaatse uitgevoerd, maar had dat niet meegedeeld.

Heel wat zaken kunnen nu eenmaal niet met omgevingshandhaving opgelost worden, zoals hinder door de rook van de houtkachel van een buur (2025-06390 Meerhout), of discussies over eigendomsrechten (2025-02116 Niel) en plantafstanden (2025-06794 Kapellen). Dergelijke meldingen verdienen een gerichte doorverwijzing. Daar hoort onder meer **burenbemiddeling** bij, zoals Pelt aangeeft bij haar invulling van het Charter 'Steden en gemeenten voor bemiddeling' (Lokaal Bemiddelingsboek p. 278).

## G. Waterbeheer en riolering

Het valt Wetteren op dat vooral bij felle zomerse buien heel wat meldingen binnenkomen over straatkolken die het hemelwater niet op tijd kunnen slikken. De klachtenbehandelaar verwijst naar de Vlaamse doelstelling om **tegen eind 2027 alle riolen geïnspecteerd** te hebben (Lokaal Bemiddelingsboek p. 372).

In Merelbeke-Melle hebben enkele inwoners wateroverlast in een straat zonder riolering gemeld (Lokaal Bemiddelingsboek p. 134). De gemeente legde hen uit dat het integrale waterbeleid erop gericht is water vast te houden, te bergen en pas in laatste instantie af te voeren.

Een inwonster uit Temse heeft haar lokaal bestuur al geregeld aangeschreven over haar **vrees voor nieuwe wateroverlast** in haar woonwijk (2025-03879). Die legt aan de hand van haar hemelwater- en droogteplan nog eens een laatste keer alle geleverde inspanningen uit en besluit dat al het nodige gedaan is. Alleen T20-buizen (hevige neerslag eens om de 20 jaar) zouden nog overlast kunnen veroorzaken.

Een extra maatregel zou nog de aanpak van de wel erg ruime **voortuinverhardingen** in de wijk kunnen zijn, maar dat lijkt echt niet de wens van de verzoekster te zijn.

Menen heeft wel een van zijn inwoners aangesproken over de volledige, onvergunde verharding van een voortuin (2025-02573). De betrokkene vraagt de Vlaamse Ombudsdienst hoe hij dat kan regulariseren, en krijgt het advies om eerst een vooroverleg aan te vragen. Een vergunning voor een volledige verharding is namelijk niet evident.

Dat heeft de verzoekster in dossier 2025-00442 al ervaren (Laakdal). Ze had wel netjes vooraf een vergunning aangevraagd. Misnoegd door de weigeringsbeslissing verwees ze naar een buur die gewoon zonder de nodige vergunning verhardingen aangelegd zou hebben. Burgers verwachten terecht dat een lokaal bestuur zijn vergunningenbeleid en handhavingenbeleid op elkaar afstemt.

Soms blijft de afvoer van hemelwater via riolering de enige oplossing, maar de kernfunctie van riolen is toch de afvoer van afvalwater naar zuiveringsstations. In heel wat gevallen is de **scheiding van afvoer van hemelwater** en afvalwater verplicht. Een aantal lokale besturen ondersteunt dat met een aanvullende premie, bovenop de Fluvius-premie. Uit een deelgemeente van Sint-Truiden heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten ontvangen over de uitblijvende betaling van die aanvullende premie (2025-05192, 2025-06977 ...). De fout bleek echter niet bij de stad maar bij Fluvius te liggen, die nagelaten had om ook de adressen met de aparte postcode voor die deelgemeente door te sturen.

Ondertussen maken veel lokale besturen met hun rioolbeheerder verder werk van riolering in de zogenaamde 'te optimaliseren gebieden'. De uitvoering daarvan kan wel eens leiden tot onvrede over de hinder of zelfs over de afwerking van de stoep nadien (Bilzen, Lokaal Bemiddelingsboek p. 44). Maar uiteindelijk is verzoening het moeilijkst in dossiers waarin riolering nog altijd uitblijft (bv. 2025-08019 Maaseik, 2025-08126 Opwijk).

Stilaan duikt ook de **droogteproblematiek** op in het klachtenbeeld. Afgelopen zomer ergerde iemand zich eraan dat nabijgelegen sportterreinen besproeid werden in een periode dat burgers de boodschap kregen extra zuinig te zijn met leidingwater (2025-04039 Rumst). De klachtenbehandelaar kon hem geruststellen dat daarvoor hemelwater gebruikt werd, geen leidingwater.

## 2025 in cijfers

|                      | Klachten bij<br>lokaal bestuur | Klachten bij<br>Vlaamse Ombudsdienst |
|----------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| As                   | 0                              | 1                                    |
| Bilzen - Hoeselt     | 46                             | 11                                   |
| Boom                 | 30                             | 3                                    |
| Boutersem            | 7                              | 0                                    |
| Dessel               | 21                             | 0                                    |
| Haacht               | 236                            | 10                                   |
| Halle                | 46                             | 10                                   |
| Hemiksem             | 28                             | 0                                    |
| Keerbergen           | 4                              | 3                                    |
| Kontich              | 62                             | 4                                    |
| Kortenberg           | 137                            | 5                                    |
| Kortrijk             | 53                             | 41                                   |
| Meerhout             | 12                             | 3                                    |
| Merelbeke-Melle      | 102                            | 5                                    |
| Mortsel              | 263                            | 11                                   |
| Opwijk               | 81                             | 4                                    |
| Oudsbergen           | 42                             | 5                                    |
| Pelt                 | 23                             | 7                                    |
| Roeselare            | 76                             | 30                                   |
| Rumst                | 32                             | 2                                    |
| Sint-Katelijne-Waver | 65                             | 8                                    |
| Sint-Martens-Latem   | 8                              | 0                                    |
| Sint-Truiden         | 72                             | 20                                   |
| Wervik               | 6                              | 10                                   |
| Wetteren             | 48                             | 29                                   |
| <b>Totaal</b>        | <b>1.500</b>                   | <b>222</b>                           |

Verduidelijking bij de ombudscijfers: 222 keer heeft ongenoegen over een aangesloten lokaal bestuur de Vlaamse Ombudsdienst bereikt.

De cijfers in de tweede kolom omvatten:

- tweedelijnsklachten in de strikte zin van het woord, die de Vlaamse Ombudsdienst pas na de behandeling door de lokale eerstelijnsklachtenvoorziening in onderzoek genomen heeft;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst zelf doorgestuurd heeft naar de eerstelijnsklachtenvoorziening en die daar – al dan niet met ombudsbegeleiding – opgelost werden;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst meteen zelf afgehandeld heeft zonder contact met het lokale bestuur (vertrouwelijk advies aan de verzoeker, doorverwijzing naar een administratieve beroepsprocedure, afwijzing wegens kennelijk ongegrond ...);
- en alle schakeringen daartussen.

Een hoger ombudscijfer wijst in principe niet op minder klantvriendelijkheid van het lokale bestuur, wel op een grotere lokale bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst.



# Rapport klachtenbehandeling 2025

Door de gemeenteraad in zitting van 30 januari 2020 werd een aangepast reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld.

Conform artikel 303 § 3 van het decreet lokaal bestuur dient er jaarlijks een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.

De gemeente As heeft ervoor gekozen dat het gemeentesecretariaat/onthaal fungeert als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. Deze dienst ontvangt en registreert alle klachten van burgers en diensten. De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator, zijnde de algemeen directeur.

Na de registratie stuurt de klachtenbehandelaar een ontvangstbevestiging naar de klager. Indien het een klacht betreft, wordt er een onderzoek opgestart. Na een grondige analyse komt de klachtenbehandelaar al dan niet tot een oplossing.

De klachten dienen binnen een termijn van 30 dagen behandeld te worden.

**Tijdens het jaar 2025 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd.**

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 8 januari 2026

**Goele Bergmans**

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

[Gemeente@as.be](mailto:Gemeente@as.be)



# KLACHTENREGISTRATIE

|                 | Identificatie klager |              |                      | Omschrijving klacht | Ontvankelijkheid | Ontvangstmelding klacht |                         | Beoordeling klacht | Ondernomen maatregelen |
|-----------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|
|                 | Naam                 | Straat + nr. | Postcode en gemeente |                     |                  | Datum                   | Per: brief, e-mail, fax |                    |                        |
| Datum ontvangst |                      |              |                      |                     |                  |                         |                         |                    |                        |
|                 |                      |              |                      |                     |                  |                         |                         |                    |                        |



# Rapport klachtenbehandeling 2025

Door de OCMW-raad in zitting van 30 januari 2020 werd een aangepast reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld.

Conform artikel 303 § 3 van het decreet lokaal bestuur dient er jaarlijks een verslag opgemaakt dat aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gerapporteerd.

Het OCMW As heeft ervoor gekozen dat het gemeentesecretariaat fungeert als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. Deze dienst ontvangt en registreert alle klachten van burgers en diensten. De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator, zijnde de algemeen directeur.

Na de registratie stuurt de klachtenbehandelaar een ontvangstbevestiging naar de klager. Indien het een klacht betreft, wordt er een onderzoek opgestart. Na een grondige analyse komt de klachtenbehandelaar al dan niet tot een oplossing.

De klachten dienen binnen een termijn van 30 dagen behandeld te worden.

**Tijdens het jaar 2025 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd.**

Dit rapport wordt ter kennisname aan de OCMW-raad voorgelegd.

Opgesteld te As, 8 januari 2026

**Goele Bergmans**

Afdelingshoofd organisatie

Gemeente As

089 39 10 00

[Gemeente@as.be](mailto:Gemeente@as.be)



# KLACHTENREGISTRATIE

| Datum<br>ontvangst | Identificatie klager |              |                      | Omschrijving klacht | Ontvankelijkheid | Ontvangstmelding klacht |                         | Beoordeling klacht | Ondernomen maatregelen |
|--------------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|
|                    | Naam                 | Straat + nr. | Postcode en gemeente |                     |                  | Datum                   | Per: brief, e-mail, fax |                    |                        |
| Nihil              | /                    | /            | /                    | /                   | /                | /                       | /                       | /                  | /                      |

# Klachtenmeldpunt

## Rapportering

### 2025

Stad en OCMW Bilzen-Hoeselt

**Klachtencoördinator**      Sabrina Steegen

[klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be](mailto:klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be)

Deken Paquayplein 1, 3740 Bilzen-Hoeselt

089 39 74 00 • [info@bilzenhoeselt.be](mailto:info@bilzenhoeselt.be)

[bilzenhoeselt.be](http://bilzenhoeselt.be)



# INHOUD

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Algemeen .....                                        | 4  |
| Aantal binnengekomen klachten en hun afhandeling..... | 4  |
| Acties naar aanleiding van de klachten .....          | 15 |
| Thema's klachten .....                                | 15 |
| Rechtstreekse communicatie met politiek .....         | 16 |
| Fusie .....                                           | 17 |
| Besluit.....                                          | 17 |



# Algemeen

Op 7 april 2020 werd het reglement inzake klachtenbehandeling alsmede de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst op de gemeente- en OCMW-raad te Bilzen goedgekeurd.

Voor Hoeselt gebeurde de goedkeuring van het reglement inzake klachtenbehandeling op 23 december 2021. Hoeselt was niet aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De 2 reglementen inzake klachtenbehandeling zijn gelijklopend en zullen in 2026 worden geïntegreerd tot 1 reglement voor de gehele fusiestad.

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst is sinds mei 2023 betalend en een aangepaste versie werd door de gemeente- en OCMW-raad goedgekeurd op 2 mei 2023.

Sedert 1 januari 2025 kan men voor klachtenbehandeling terecht op het nieuwe e-mailadres [klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be](mailto:klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be) en het online webformulier is eveneens op de nieuwe website terug te vinden via <https://www.bilzenhoeselt.be/klachten>.

## Aantal binnengekomen klachten en hun afhandeling

In 2025 werden er in totaal 46 klachten geregistreerd. Dit is een kleine daling ten opzichte van vorig jaar (in 2024 waren dit er 35 voor Bilzen en 14 voor Hoeselt). Aangezien het aantal klachten in de voorgaande jaren steeds in stijgende lijn ging, zou een mogelijke verklaring kunnen zijn dat de klachtenprocedure binnen de stad intussen algemeen bekend is en dat er om die reden een status quo is. Daarnaast is er sinds juni 2025 een nieuwe klachtencoördinator in Bilzen-Hoeselt, waardoor mogelijk ook de interpretatie van bepaalde klachten licht kan verschillen ten opzichte van de beoordeling in het verleden.

Met betrekking tot de binnengekomen klachten blijft het een tendens dat het online klachtenformulier de meest populaire manier is voor burgers om een klacht aan ons over te maken. De grote meerderheid (ruim 76%) van de klachten is via het formulier dat op de website terug te vinden is, binnengekomen. Daarnaast werden - in afnemende mate - klachten overgemaakt via mail, via de Vlaamse Ombudsdienst, via contactname met de burgemeester en 2 klachten werden per brief overgemaakt.

Verder blijft het zo dat er nog steeds regelmatig 'meldingen' via dit klachtenformulier worden doorgegeven.



Deze meldingen worden intern aan de juiste dienst bezorgd zodanig dat zij ook als verdere melding afgehandeld kunnen worden via het daartoe bestemde systeem. De meldingen worden niet geregistreerd als klacht en zijn aldus ook geen onderdeel van deze rapportering. Pas wanneer duidelijk is dat er reeds verschillende meldingen over eenzelfde situatie/probleem zijn binnengekomen en hier nog steeds geen afdoende oplossing werd geboden, wordt dit als een effectieve klacht behandeld.

Bij de geregistreerde klachten is het eveneens opvallend dat een gedeelte strikt genomen geen betrekking heeft op dienstverlening van de stad zelf. Deze klachten worden wel geregistreerd, doch vervolgens meestal onontvankelijk verklaard.

**Van de 46 klachtendossiers werden er dit jaar 12 onontvankelijk verklaard. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, wat zou kunnen betekenen dat het voor de burger duidelijker is dan vroeger welke materie voor de stad is.**

## ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

- Een eerste klacht ging over een sneeuwruimer die over het gazon van betrokkene gereden zou zijn bij het ruimen van de eerste sneeuwval van het jaar. Bijkomende informatie werd opgevraagd bij de verschillende betrokken diensten, doch nergens kon achterhaald worden wie het gazon van klager had beschadigd. De track en trace van de strooiwagens werd gecheckt en bij de betrokken chauffeurs werd nog eens gedubbelcheckt, maar dit bracht geen opheldering. Daarnaast is het zo dat de stad geen sneeuwruimers ter beschikking heeft, enkel strooiwagens. Vermoedelijk werd de schade aangericht door een ijverige stadsgenoot die uit eigen beweging sneeuw had geruimd, doch zekerheid kon daarover niet worden gegeven. Wel was zeker dat in deze kwestie de stadsdiensten niet betrokken waren.
- De tweede onontvankelijke klacht ging over een beek die niet doorloopt. Ook hier betrof het een klacht waarvoor de stad niet bevoegd is. De klager werd doorverwezen naar de afdeling operationeel waterbeheer van de Vlaamse Milieumaatschappij. De klacht werd eveneens aan hen doorgestuurd voor opvolging.
- Een volgende klacht ging over een parkeerplek voor de deur van een inwoner van de stad. Deze parkeerplek belemmert het zicht, aldus klager. Omdat het in deze een gewestweg betrof, was de stad ook in deze klacht niet bevoegd. Wel werd via de dienst mobiliteit advies opgevraagd bij het Agentschap Wegen en Verkeer, met de belofte om klager op de hoogte te houden.
- Een nieuwe klacht die onontvankelijk was, betrof het wegtakelen van het voertuig van betrokkene. De stad had echter geen opdracht gegeven tot de takeling van het voertuig. Vanuit de diensten werd onderzoek verricht wat er precies gebeurd was bij de takeling van het voertuig. Uit het onderzoek bleek dat de takeling gebeurde in opdracht van een aannemer in het kader van het plaatsen van laadpalen. De aannemer had echter op eigen houtje een parkeerverbod ingesteld, iets waarvoor er door de stad geen vergunning was verleend. Vanuit

de stad werd aan klager dan ook het advies gegeven om de aannemer in gebreke te stellen en de opgelopen kosten bij hem terug te vorderen.

- Een volgende klacht ging over verschillende parkeerboetes die klager had ontvangen. Het beheer van de parkeerboetes is echter de verantwoordelijkheid van een privéfirma. De gegevens van de privéfirma werden overgemaakt.
- Een nieuwe klacht ging over geluidsoverlast van burens in een sociaal appartement. Betrokkene had tevens de woonmaatschappij gecontacteerd. In het verleden traden zij in hetzelfde appartement eveneens bemiddelend op, wat ook in deze klacht de meest wenselijke aanpak was.
- Een nieuwe klacht die onontvankelijk bleek, was een klacht over het niet melden van een tijdelijk verkeersreglement. Tijdens de organisatie van een lokale kermis in één van de dorpen, werd een straat tijdelijk afgesloten waardoor de bewoner overlast ondervond. Deze wijziging werd door de organisatoren niet gemeld bij de betreffende buurtbewoner. Bij de organisatie van dergelijke evenementen is het echter zo dat één van de voorwaarden is dat de organisator de buurtbewoners dient te verwittigen. Dat was in dit geval niet of niet correct gebeurd. De dienst evenementen neemt dit mee naar de toekomst om organisatoren hierop nog eens te wijzen bij aanvragen voor dergelijke evenementen.
- Een volgende klacht betrof een klacht over geluidsoverlast en verbale opmerkingen die door de buurman werden gemaakt. Dit betrof echter burenhinder, waarvoor de klager werd doorverwezen naar de politiediensten en de vrederechter.
- Ook de toegang tot een huisarts - en meer bepaald het gebrek daaraan - is een klacht die eerder al eens naar voren kwam. Hoewel de stad hiervoor niet bevoegd is en de klacht dus onontvankelijk was, werd wel contact opgenomen met de eerstelijnszorg Zuid-Oost Limburg met de vraag wat hieraan gedaan kan worden. Vanuit de eerstelijnszone werd de klacht overgemaakt aan de Huisartsenkring Bilzen-Hoeselt, Riemst voor verdere opvolging.
- In de zomermaanden werd de volgende onontvankelijke klacht betreffende overwaaiend onkruid en een slecht onderhouden perceel ontvangen. Het betrof daarbij overlast in de vorm van onkruid en distels die meer dan 1 meter hoog werden en overwaaiden naar de omliggende percelen. De klager wist eveneens te melden dat het betreffende perceel eigendom was van een bepaalde familie die het perceel niet onderhield. Aan klager werd het advies gegeven om zich tot de vrederechter te wenden indien de overlast blijft aanhouden.
- Een volgende klacht betrof een klacht over het feit dat er bij wegenwerken geen doorgang meer mogelijk was in een doodlopende straat. Deze klacht werd onderzocht door de bevoegde dienst, die tot de constatacie kwam dat dit werken waren in opdracht van Fluvius. Omdat de stad wel een werkvergunning had afgeleverd, werd door de diensten gecontroleerd of deze vergunning wel degelijk werd nageleefd. Er werden op het moment van de controle geen

inbreuken vastgesteld. De foto van de hinder, die door klager werd doorgestuurd, bleek gelukkig een momentopname.

- De laatste onontvankelijke klacht betrof een weging op het containerpark. De klager in kwestie kon zich niet vinden in het aangerekende gewicht en diende een klacht in bij de stad. De uitbating van het containerpark is echter een verantwoordelijkheid van Limburg.net. Omdat de klager eveneens de melding maakte dat er via Limburg.net geen klacht kon worden ingediend, werd bij het antwoord ook de correcte link gevoegd om een klacht in te dienen bij Limburg.net.

Zoals uit bovenstaand overzicht blijkt, trachtten wij ook in 2025, ondanks de onontvankelijkheid van de klachten, steeds een bemiddelende rol op te nemen en de burger een – hopelijk – afdoend antwoord te bezorgen of minstens de burger correct door te verwijzen zodat zijn klacht wel ten gronde kan worden behandeld.

**Van de overige 34 dossiers werden er 18 ongegrond en 15 (gedeeltelijk) gegrond verklaard. 1 dossier is nog steeds lopende en dus onbeslist, omdat er nog onderzoeken dienen uitgevoerd te worden door een externe partij, waarbij de stad geen vat heeft op het verloop van het onderzoek. Dit dossier wordt van dichtbij opgevolgd zodat er snel gehandeld kan worden indien nodig.**

## ONGEGRONDE KLACHTEN

- De eerste ongegronde klacht ging over een stadsmedewerker die onaangepast gereden zou hebben en geen voorrang zou hebben gegeven aan klager. De nodige informatie werd opgevraagd bij de betrokken medewerker en daaruit bleek dat er inderdaad geen voorrang werd gegeven, maar dat dit mogelijks ook voortkwam uit de snelheid waarmee de klager gereden had. Omdat dit een feitenkwestie betrof en het een eenmalig feit was, werden er geen maatregelen genomen ten aanzien van de medewerker. Wel werd hem meegegeven om in de toekomst de nodige klantvriendelijkheid aan de dag te leggen. Nadien bleek dat de burger alvast zeer tevreden was dat de betrokken medewerker erop werd aangesproken.
- Ook bij de ongegronde klachten is er een klacht over het strooien tijdens de eerste winterprik. In dit geval bestond de klacht eruit dat er niet was gestrooid op de betreffende straat waar de inwoner woont, terwijl er op de nabijgelegen straten wel was gestrooid. Aan klager werd uitgelegd hoe het strooiplan binnen de stad werkt, met de indeling in primaire en secundaire wegen. De betreffende straat was dus niet vergeten door de strooidiensten van de stad, maar stond pas later ingepland in het strooiplan. Wel werd de opmerking en de straat meegenomen door de bevoegde diensten bij de opmaak van nieuwe strooiroutes.
- Een volgende ongegronde klacht betrof de plaatsing van een verkeersbord. De inwoner vond het niet correct dat het verkeersbord ter hoogte van de woning geplaatst was. Door de bevoegde diensten werd onderzoek gedaan en ter plaatse nogmaals nazicht gedaan. Doch door de aanwezigheid van kabels en leidingen en de noodzaak van een goede zichtbaarheid was er ter plaatse geen alternatieve plaatsing voorhanden. Wel werd nog extra gecontroleerd



of er betreffende de toegangen en de zichtbaarheid vanuit de woning enige vorm van overlast was. Dit bleek niet het geval waardoor een verplaatsing van het verkeersbord niet aan de orde is.

- Een andere klacht betrof de toestand van het zwembad de Kimpel, na een tijdelijke sluiting door renovatie. De klager was van oordeel dat het erger was dan voor de renovatie en dat er tijdens de sluiting niets veranderd was. Daarbij werden onder andere de toestand van de lockers en de kleedhokjes vermeld, alsmede de algemene hygiëne in en rond het zwembad. De bevoegde dienst deed onderzoek en aan de klager kon gemeld worden dat de renovaties tijdens de betreffende periode vooral betrekking hadden op onzichtbare elementen. De punten die betrokkene aanhaalde, waaronder de lockers en de kleedhokjes, staan op een later moment ingepland. Wat betreft de hygiëne zijn er strikte standaardprocedures in verband met het onderhoud. Toch zou het uiteraard kunnen dat dit tijdens een momentopname anders werd beoordeeld door de persoon in kwestie. De opmerkingen werden meegenomen als extra aandachtspunt. Dit werd dan ook zo gecommuniceerd aan betrokkene.
- De stad ontving ook een klacht over het gebrek aan parkeerplaats aan de kinderopvang in één van de deelgemeenten. De persoon in kwestie vond het ongehoord dat er geen parking voorzien was aan de kinderopvang, omdat dit praktisch onbereikbaar was voor mensen die een vermoeid kind willen afhalen. Op het moment van de klacht lag de kinderopvang in een werfzone van een nabijgelegen project. De bevoegde dienst deed nazicht en kon bevestigen dat de dichtst gelegen plaatsen vaak bezet zijn en dat een aantal andere plaatsen tijdelijk werden ingenomen voor de werf. Aan de betrokken persoon werden een aantal alternatieve parkings aangeboden op maximaal 4 minuten stappen.
- Een volgende klacht die ongegrond werd bevonden ging over de dienstverlening in het cultureel centrum. Een burger wilde graag een pamflet plaatsen om een activiteit te promoten, doch ze werd hierover niet op de hoogte gehouden door de betreffende dienst. Bij nazicht bleek dat het ging om een misverstand. De vraag om het pamflet te kunnen plaatsen werd wel degelijk behandeld, doch er werd niet aan de burger in kwestie teruggekoppeld hoe dit zou worden uitgevoerd. Mevrouw werd zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat het hier ging om een miscommunicatie.
- Er werd tevens een klacht ontvangen over het ontbreken van vragen door een medewerker van het Sociaal Huis van vertrouwelijke en medische informatie van een burger en het delen van deze informatie met derden. Dit werd onderzocht, doch de burger die de klacht had ingediend, was niet gekend bij het Sociaal Huis. In dat opzicht konden er zelfs geen gegevens opgevraagd worden. Vermoedelijk kaderde de klacht in het sociaal onderzoek van een derde partij. Bij dit onderzoek werd echter conform de deontologische code en wettelijke bepalingen gehandeld, wat ook kon bevestigd worden door een externe getuige die bij het sociaal onderzoek aanwezig was. De klacht werd dan ook ongegrond verklaard.
- Een andere klacht die de stad mocht ontvangen, handelde over de onmogelijkheid om een afspraak te maken binnen een redelijk tijdsbestek voor het vernieuwen van het rijbewijs.

Betrokkene moest dringend een rijbewijs hebben om op vakantie te kunnen en probeerde online een afspraak te maken, maar bij de bevestiging ervan bleek het te zijn misgelopen. Hij liet weten dat hij bij problemen in het buitenland, de politiediensten zou laten bellen naar de stadsdiensten om het op te lossen. Nazicht werd verricht door de bevoegde dienst maar er konden geen fouten worden teruggevonden in het systeem. Vermoedelijk hebben 2 burgers tegelijk geprobeerd om dezelfde afspraak te boeken en was de andere burger net een fractie sneller dan betrokkene. In de antwoordbrief werd dit toegelicht en werd eveneens meegegeven op welke andere manieren hij mogelijk sneller kon geholpen worden. Of hij effectief controle kreeg op vakantie, is niet geweten.

- Tijdens de zomermaanden mochten we ook een klacht ontvangen naar aanleiding van het warme weer. De klacht in kwestie handelde over het evenement Agricultura, waarbij de klager van oordeel was dat er teveel dieren in de zon stonden en dat er te weinig hittemaatregelen genomen werden. Bij de bevoegde dienst werd navraag gedaan en daaruit bleek dat de diensten in nauw contact stonden met het FAVV en dat naar aanleiding van het evenement nogmaals contact opgenomen werd met het oog op het nemen van bijkomende maatregelen voor de hitte. Er werd nauwgezet opgevolgd of de richtlijnen werden opgevolgd, doch het was onvermijdelijk dat af en toe dieren tijdelijk in de zon kwamen. De opmerkingen van betrokkene worden door de stad ter harte genomen en er zal bij een volgende editie nog meer aandacht gaan naar de verbetering van het comfort van de dieren.
- Een volgende klacht betrof het niet registreren van de beëindiging van het wettelijk samenwonen. De betrokken persoon klaagde zich erover dat de stadsdiensten niet correct hadden gehandeld toen zij verhuisd was na de relatiebreuk met haar ex-vriend. Het adres werd wel aangepast, doch de wettelijke samenwoning werd onterecht niet geregistreerd, aldus de klager. Bij nazicht bleek dat er inderdaad een adreswijziging werd aangevraagd en dat deze ook werd doorgevoerd. Er werd echter geen beëindiging van de wettelijke samenwoning doorgevoerd, aangezien er ook geen aanvraag werd gedaan om de wettelijke samenwoning te beëindigen. Bij de aanvraag tot adreswijziging heeft betrokkene ook niet aangegeven dat zij de wettelijke samenwoning wenste te beëindigen. Er is door de stad in dit dossier dan ook geen administratieve vergissing begaan, waardoor de klacht ongegrond werd verklaard.
- De klacht inzake een willekeurige behandeling tussen bewoners bij de uitvoering van riolerings- en wegenwerken werd eveneens als ongegrond beschouwd. De klacht ging meer specifiek over het feit dat niet elke stoep bij elke burger dezelfde afwerking kreeg bij de wegenwerken. Zo werden er stoepen afgewerkt in kiezel en andere in betonklinkers. Er werden eerder meldingen verstuurd aan de betrokken dienst, waardoor de situatie reeds gekend was. De betrokken burger had eerst ingetekend op het stoepenplan met klinkers, maar zag hiervan later af waardoor er ook geen uitvoering aan gegeven werd. Daarnaast was er ook de regeling van de afwerking van de bermen in siergrind die van toepassing was, waarbij gekeken wordt naar de bestaande toegangen tot de percelen. Beide regelingen werden uniform doorheen de werfzone toegepast, mits een kleine uitzondering voor een aantal gevallen. Deze uitzonderingen werden ter plaatse bekeken en gemotiveerd genomen. De betrokken burger

werd ingelicht over de verschillende regelingen die van toepassing waren en hij werd uitgenodigd om met de betrokken dienst ter plaatse in overleg te gaan, opdat duidelijk is dat er geen willekeurige behandeling was tussen verschillende percelen van de burgers.

- Een nieuwe klacht omtrent de werking van het Sociaal Huis werd ontvangen waarbij een burger beweerde dat de medewerker de deur weigerde te openen toen hij zich aandiende bij het Sociaal Huis in het kader van juridische bijstand. Uit onderzoek door de bevoegde dienst bleek dat de betrokkene zich wilde aanmelden voor de zitdag van de advocaat, die loopt van 11u00 tot 12u00. De toegangsdeur is steeds geopend binnen die tijden en gaat tot 12u00 vanzelf open bij aankomst, zonder tussenkomst van de medewerker. Aangezien de toegangsdeur niet vanzelf opende, betekende dit dat de burger zich (net) te laat had aangediend en de uren van de zitdag bijgevolg verstreken waren. De medewerker heeft daarbij geadviseerd om bij dergelijke afspraken beter uiterlijk om 11u45 aan te komen, zodat er nog voldoende tijd voorzien kan worden. De klacht wordt beschouwd als ongegrond.
- Een volgende klacht die bij de stad terechtkwam via de Vlaamse Ombudsdienst, ging eveneens over het functioneren van een dienst van de stad, meer bepaald het gebrek aan optreden tegen vermoedelijke bouwovertreden van een buurman. De klager begreep niet dat er zoveel tijd gegeven werd bij bouwovertreden en mogelijk zelfs bouw misdrijven en dat er niet meteen werd overgegaan tot handhaving. De bevoegde dienst onderzocht de zaak en formuleerde een uitgebreid antwoord aan de persoon in kwestie. Het betrof hier een technische materie waarbij de dienst ook de nodige termijnen dient te respecteren alvorens er kan opgetreden worden. Er werden geen tekortkomingen of een gebrek aan optreden van de diensten vastgesteld. De klacht werd dan ook ongegrond verklaard.
- De stad ontving per brief een volgende klacht over het Sociaal Huis, waarbij betrokkene verzocht om de vervanging van een maatschappelijk assistent wegens vermeende schending van deontologische normen en discriminatie bij de behandeling van het dossier. Betrokkene vroeg eerder ook al om een vervanging van de maatschappelijk assistent. Dit verzoek werd afgewezen, waarna mevrouw klacht indiende tegen de werking van de maatschappelijk assistent. Deze klacht werd uitvoering onderzocht, maar er konden geen onregelmatigheden vastgesteld worden in het optreden van de maatschappelijk assistent. Bij de behandeling van het dossier werden alle geldende bepalingen toegepast. Ook deze klacht werd beoordeeld als zijnde ongegrond.
- Een klacht van een sportieve burger bestond in de vraag of het niet mogelijk was de toegang tot de banen in het zwembad anders te organiseren. Meer specifiek handelde de klacht erover dat betrokkene regelmatig recreatief met anderen ging zwemmen maar dat zij te weinig plaats en tijdsblokken hadden in verhouding tot de clubzwemmers. Er werd dan ook de vraag gesteld of het niet mogelijk was de clubzwemmers in te delen op andere tijdstippen dan de baantjeszwemmers, zodat er meer plaats is voor gewone mensen om te komen zwemmen als ontspanning. Dit werd bekeken door de dienst maar dit bleek niet zo eenvoudig als werd voorgesteld. Het zwembad in Bilzen is een populair zwembad met zowel schoolzwemmen als verschillende clubs en de planning van de 6 beschikbare banen is bijgevolg een heel

huzarenstuk. Er wordt telkens gekeken om de indeling zo optimaal mogelijk te houden. Daarnaast is het uiteraard zo dat bepaalde tijdstippen zowel voor baantjeszwemmers als clubzwemmers zeer interessant zijn, onder andere gelet op school en werkverplichtingen. Aan betrokkene werd een overzicht overgemaakt met de beschikbare tijden in het zwembad. Er zijn eveneens tijden exclusief gereserveerd voor baantjeszwemmers, zodat er zeker op die momenten plaats genoeg zou moeten zijn om recreatief te zwemmen.

- Een klacht die ons bereikte via de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht over het ongelijke GFT-tarief binnen de fusiestad. De persoon in kwestie had vragen bij de verschillende tarieven voor de ophaling van GFT in Bilzen en Hoeselt, aangezien beide gemeenten naar zijn oordeel dezelfde GFT-bakken hebben, dezelfde ophaalfrequentie en hetzelfde ophaalsysteem. Hij had deze vraag eerder gesteld bij de stad, doch het antwoord erop vond hij onvoldoende en daarom klopte hij aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Aangezien Hoeselt en Bilzen al jaren een verschillend ophaalsysteem hebben en de contracten met de ophaaldiensten nog steeds lopende zijn, is dit ook voor 2026 nog een apart ophaalsysteem met aparte tarieven. In de toekomst toe zal er één ophaalsysteem voor de gehele fusiestad zijn. Aan betrokkene werd dit zo gecommuniceerd. Er is bijgevolg geen sprake van een ongelijk of onwettig GFT-tarief, de klacht is dan ook ongegrond.
- Een nieuwe klacht over de dienstverlening van het Sociaal Huis bereikte ons toen een burger beweerde dat een maatschappelijk werker nalatig was geweest bij de behandeling van het dossier, waardoor betrokkene illegaal in het land verbleef. De zaak werd onderzocht en er werden geen onregelmatigheden ontdekt in de behandeling van het dossier. Procedureel was alles correct verlopen doch door stilzitten van de persoon in kwestie, was de genomen beslissing definitief geworden. De klacht werd ongegrond verklaard.
- Een laatste klacht ging eveneens over de dienstverlening, deze keer bij de dienst opgroeien. De klacht ging over het feit dat een medewerker samen met de partner van betrokkene incorrecte informatie zou gegeven hebben bij de politie. Gelet op de gevoeligheid van het dossier kunnen er geen inhoudelijke feiten worden gegeven, doch onderzoek werd gedaan en er werden geen inbreuken vastgesteld. Betrokkene werd geïnformeerd en doorverwezen naar het bureau voor juridische bijstand. De klacht is ongegrond.

## (GEDEELTELIJK) GEGRONDE KLACHTEN

- Er werd een klacht ontvangen betreffende wegenwerken, waarbij betrokkene zijn beklag deed over de omvang en de duur van de werken. Het betrof in dit geval zeer uitgebreide riolerings- en wegeniswerken, die door de slechte weersomstandigheden ook nog eens vertraging hadden opgelopen. Aan de klager werd een antwoordbrief verstuurd waarin erkend werd dat de hinder nog toegenomen was door de specifieke verkeerssituatie ter plaatse maar eveneens werd gekaderd dat deze hinder nog slechts tijdelijk was en dat het einde van de werken in zicht kwam. Intussen zijn de werken effectief beëindigd.



- Op termijn van enkele dagen kwamen 2 gelijklopende klachten binnen op het klachtenmeldpunt. Dit betrof bestuurders die schade opliepen aan hun voertuig door de slechte staat van het wegdek. Ter plaatse werd het wegdek al meermaals hersteld, doch door veel afstromend water ter plaatse en veel doorgaand verkeer, kwam de schade in het wegdek telkens snel weer terug. De weg in kwestie werd opgenomen in de lijst om een volledig nieuwe asfaltlaag aan te leggen. De benadeelde personen dienden hun opgelopen schade in bij hun verzekering om zo onderling de schade te regelen.
- Een andere, gedeeltelijk gegronde klacht betrof de dienstverlening op de dienst vreemdelingenzaken. Deze klacht was tweeledig. Enerzijds handelde de klacht over de dienstverlening van de medewerker op de betreffende dienst en het feit dat betrokkene niet duidelijk werd geïnformeerd over de te volgen procedure. Anderzijds werd in de klacht aangehaald dat de wijkdienst niet op de hoogte was van de aanvraag tot inschrijving en de woonstcontrole. Bij nazicht bleek dat de klager in het verleden wel degelijk de correcte procedure gevolgd had en dat zij dus op de hoogte was van het verloop ervan. Wat de woonstcontrole betrof, was het inderdaad zo dat er een technisch probleem was bij het doorsturen van de informatie naar de politiediensten. Dit probleem werd echter snel verholpen en had geen enkele impact op het verloop en de termijnen van de procedure. Wat betreft de persoonlijke ervaring met de medewerker werd dit eveneens onderzocht, doch hier werden geen tekortkomingen ontdekt. Wel is de dienst vreemdelingenzaken bijzonder druk en heeft dit mogelijks een impact gehad op de ervaring van de burger met de betreffende medewerker.
- Een nieuwe klacht die gegrond werd verklaard, betrof het (niet) optreden van een redder in het zwembad. De kinderen van klager hadden overlast van andere jongeren en vroegen hierbij de redder om op te treden. Deze zou niet of onvoldoende hebben gereageerd, aldus de klager, waardoor de kinderen hun zwemmiddag moesten beëindigen. Navraag werd gedaan bij de aanwezige redders. De klacht werd door de bevoegde dienst verder afgehandeld en werd als gegrond beoordeeld.
- Een volgende klacht die gegrond verklaard werd, betrof de dienstverlening op het stadhuis. Het ging daarbij niet om een rechtstreekse klacht, maar een burger die vond dat een andere burger niet correct werd behandeld. De klacht ging over het feit dat de medewerker kortaf en ongeïnteresseerd reageerde ten opzichte van een persoon die de Nederlandse taal niet machtig was. Dit werd versterkt door de non-verbale houding van de medewerker op dat moment. De persoon in kwestie had zelf geen klacht ingediend, maar omdat we als stad klantvriendelijkheid hoog in het vaandel dragen, werd alsnog onderzoek verricht. Daaruit bleek dat de betrokken medewerker zich niet bewust was van de (non-)verbale reactie en de mogelijke gevolgen ervan. Mogelijk was dit een momentopname maar de medewerker is er zich intussen ten volle van bewust dat ook op stressvolle momenten de klant zo goed mogelijk geholpen moet worden.
- Een andere klacht die gegrond werd verklaard, was de klacht die handelde over de aanpak van de werkzaamheden op de begraafplaats in een deelgemeente van Hoeselt. De ouders van de betrokken burger werden enkele dagen voor de klacht bijgezet op het urnenveld en hadden

daarbij de laatste vrije plaats op het urnenveld. Toen de burger een bezoek wou brengen aan het kerkhof, was het betreffende graf moeilijk toegankelijk omdat het urnenveld uitgebreid diende te worden. Aan de betrokken dienst werd om meer informatie gevraagd en daaruit bleek dat er hoogdringend urnenkelders moesten bijgeplaatst worden omdat er geen meer waren. Betrokkene werd hiervan op de hoogte gesteld, waarbij eveneens benadrukt werd dat de werken weliswaar met de nodige zorg en respect werden uitgevoerd. Vanuit de stad werden dan ook excuses overgemaakt voor de vervelende situatie waarin de burger terechtgekomen is.

- Een opvallende gegronde klacht was deze die gedaan werd toen één van de schepenen, die niet in het bezit is van een mindervalidekaart, zich parkeerde op de parking voor mindervaliden aan de Kimpel. Volgens de klacht zou dit in het verleden ook al eens eerder gebeurd zijn. De klacht werd besproken op het college van burgemeester en schepenen waarbij het college zich uitdrukkelijk excuseerde voor het voorval. De betrokken schepen gaf aan dat hij klager ook persoonlijk zou contacteren.
- Een andere klacht die ons bereikte handelde over het gebrek aan informatie over zwemlessen in Hoeselt. De persoon in kwestie wou zijn kleuterdochter graag inschrijven voor zwemlessen. Op de website kon hij niet terugvinden wat de toegelaten leeftijd hiervoor was, daarom besloot hij te bellen. Telefonische oproepen naar het zwembad werden niet opgenomen, de oproepen naar het algemene nummer brachten weinig soelaas, aangezien er oneindig diende te worden doorgeschakeld en de oproep uiteindelijk beëindigd werd omwille van de lange tijd die oproeper in wacht had gestaan. Bij nazicht bleek dat er gedurende een aantal dagen telefonieproblemen waren bij het zwembad en dat daarom oproepen tijdelijk niet konden worden beantwoord. Wat betreft het doorschakelen heeft de betrokken dienst dit als verbeterpunt meegenomen waardoor in de toekomst burgers bij algemene vragen meteen geholpen kunnen worden en er bijgevolg minder doorgeschakeld moet worden.
- Een volgende klacht die gegrond werd verklaard, ging over overhangende takken van verschillende bomen van een naastgelegen perceel van de stad, over het perceel van betrokkene. Dit type klacht komt jaarlijks wel eens voorbij, maar in dit geval betrof het specifieke bomen die rond een kapel groeien. De bevoegde dienst heeft daarom eerst advies ingewonnen bij een boomverzorgingsfirma, die bij nazicht van oordeel was dat het snoeien en onderhoud van de bomen wel degelijk diende te gebeuren. Gelet op de specifieke verzorging van de bomen werden de snoeiwerken in de loop van de herfst uitgevoerd.
- Eveneens gegrond was de klacht van een inwoner over insijpelend of opstijgend vocht dat afkomstig leek van een terrein van de stad. De dienst ging ter plaatse om het nodige nazicht te doen en kwam tot de vaststelling dat er bij de aanleg van een aanpalend terrein, dat eigendom is van de stad, mogelijk technische onregelmatigheden zijn gebeurd. Daarnaast is er ook de aanwezigheid van een poreuze muur in de woning van de eigenaar. Door de dienst verzekering werden de nodige contacten gelegd met de bewoner om dit via de verzekeringen te onderzoeken en af te handelen.

- Een klacht betreffende slecht onderhoud van een kerkplein en overlast van bomen werd zowel via het klachtenmeldpunt als via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend. De bewoner ter plaatse ondervond overlast als gevolg van slecht onderhoud van de betreffende struiken, die zich in de loop der jaren ontwikkelden tot bomen. Hij had hiervoor al eerdere meldingen gedaan en ook al contact opgenomen met de politiek. De bevoegde dienst ging ter plaatse en moest erkennen dat het onderhoud inderdaad te wensen overliet. Met de bewoners werd ter plaatse een afspraak gepland voor toegang tot het privéterrein, zodat het nodige gedaan kon worden qua onderhoud van de beplanting.
- Een volgende gegronde klacht ging over opmerkingen die gemaakt werden door de onthaalbediende van het zwembad ten aanzien van een moeder en haar dochter. De persoon in kwestie vond de opmerkingen ongepast en ongemakkelijk. De betrokken medewerker kon aan de hand van een beschrijving geïdentificeerd worden. Deze gaf aan dat het zeker niet de bedoeling was om de betreffende personen een ongemakkelijk gevoel te geven en verontschuldigde zich uitdrukkelijk voor het ontstane gevoel. De medewerker werd duidelijk gemaakt dat dergelijke opmerkingen niet kunnen. Voor de toekomst werd de klacht als voorbeeld meegenomen om duidelijk te maken dat er voorzichtig dient te worden omgegaan met opmerkingen ten aanzien van burgers.
- Ook klachten en/of meldingen over een gebrek aan of een teveel aan licht zijn een jaarlijks terugkerend fenomeen. De volgende klacht kaartte het teveel aan licht aan ten gevolge de ingebruikname van het nieuwe sportpark. Dit was ook één van de 2 klachten die nog per brief werden toegestuurd aan de stad. Uit onderzoek bleek dat dit de enige klacht over de verlichting ter plaatse was, maar dat er daarnaast ook nog verschillende meldingen uit dezelfde buurt werden gedaan. De betrokken diensten gingen daarom in overleg met de aannemer en de leverancier van de verlichting om de problematiek te bekijken en oplossingen te zoeken om de hinder voor de omwonenden te beperken. Daarnaast komt er ook nog bijkomende beplanting om de verlichting te filteren, maar deze beplanting moet uiteraard nog groeien en zal pas op termijn het gewenste effect geven. De klacht wordt als gegrond beoordeeld.
- De laatste gegronde klacht situeert zich in de categorie van de weginfrastructuur. In deze klacht werd de slechte staat van een verkeersdrempel aangehaald en de geluidsoverlast die deze veroorzaakt voor de omwonenden. De geluidsoverlast blijkt volgens de klacht afkomstig van voorbijrijdend (zwaar) verkeer. Daarnaast werd er gevraagd voor een bordje 'weg in slechte staat, vertraag'. Ook deze klacht werd reeds eerder als een melding overgemaakt aan de bevoegde diensten. Bij navraag bleek dat de enige oplossing op termijn een nieuwe verkeersdrempel is. Aangezien deze zone ingepland staat voor nieuwe rioleringswerken, wordt de probleemzone ook op dat moment aangepakt. De verkeersdrempel tweemaal opnieuw aanleggen, getuigt immers niet van goed budgethouderschap. Mochten er zich dringende herstellingen aandienen omwille van gevaar, zal dit uiteraard wel verholpen worden. Het gevraagde bordje werd geplaatst doch werd één week later gestolen. Er werd nadien geen nieuw bordje meer geplaatst.

## Acties naar aanleiding van de klachten

Zoals ook in het nieuwe klachtenreglement van Bilzen-Hoeselt zal worden opgenomen, zijn klachten kansen om de kwaliteit van de dienstverlening kritisch te bekijken en te verbeteren. Elke klacht, of deze nu onontvankelijk, gegrond of ongegrond is, heeft een impact op de organisatie.

Naar aanleiding van een aantal van de ontvangen klachten, werden er ook reeds acties uitgevoerd door de betrokken diensten. Ze worden hieronder kort toegelicht.

Zo werd er besloten om deze winter de werking van de winterdienst nog eens extra in de verf te zetten. Omdat het voor burgers niet altijd duidelijk is waarom bepaalde straten gestrooid werden en andere straten niet, werd de werking nogmaals duidelijk uitgelegd op de website en via social media.

Daarnaast werd er, naar aanleiding van de klacht over veelvuldig doorschakelen, ingezet op meer bewustwording en opleiding van de medewerkers van het KCC (Klanten Contact Center) opdat burgers sneller en efficiënter geholpen kunnen worden. Dit KCC startte op 1 januari 2025 en heeft intussen al heel wat ervaring aan boord. De verwachting is dan ook dat zij in de toekomst een steeds grotere rol zullen spelen in de communicatie met de burgers.

Tenslotte blijft de stad onverminderd inzetten op een heldere, correcte en tijdige communicatie naar de burgers. Klachten komen regelmatig voort uit onwetendheid. Op die manier zullen zeker niet alle klachten verdwijnen, maar hopelijk wel verminderen.

## Thema's klachten

Nu de klachtenprocedure meer bekendheid geniet en het aantal klachten stabiel lijkt te zijn, zijn er ook dit jaar enkele tendensen vast te stellen binnen de thema's waarover de klachten doorgaans handelen. We lichten ze hieronder kort toe.

Zo komen er bijna jaarlijks klachten binnen over de werking van het Sociaal Huis. Het aantal klachten hierover nam gevoelig toe (1 klacht in 2024 tegenover 5 klachten in 2025). Dit is niet zo verwonderlijk aangezien het hier vaak heel gevoelige en persoonlijke materie betreft. Vaak komt zo'n klacht ook voort uit persoonlijke redenen, zoals een geweigerde steunaanvraag of een stopzetting van de budgetbegeleiding. Zo lang onze maatschappelijk werkers in hun contacten met cliënten hun professionaliteit blijven behouden en de correcte procedures volgen, zal een dergelijke klacht echter doorgaans ongegrond worden bevonden. Mogelijk kan hier een verdere toename verwacht worden, gelet op recent gewijzigde wetgeving met betrekking tot werkloosheidsuitkeringen en de impact ervan op het Sociaal Huis.

In de fusiestad die Bilzen-Hoeselt sinds 1 januari 2025 is, zijn er in de afgelopen jaren al heel wat wegen- en rioleringswerken geweest.

Er kwamen een aantal klachten over wegenwerken binnen bij de stad. Hierbij ging het vooral om de lange duurtijd van de wegenwerken en de wijze van uitvoering of afwerking ervan. Dergelijke werken



hebben vaak een grote impact op de inwoners. De stad begrijpt dan ook dat deze werken hinder veroorzaken. Tegelijk zijn ze noodzakelijk om op langere termijn een betere infrastructuur en dienstverlening te kunnen garanderen.

Ook in de komende periode staan er nog verschillende ingrijpende wegeniswerken op de planning. De verwachting is dan ook dat hierover opnieuw klachten zullen binnenkomen.

Er zijn dit jaar ook een aantal klachten die betrekking hebben op toerisme en vrije tijd/sport. Het blijft belangrijk om met name in deze domeinen te zorgen voor een vlekkeloze dienstverlening naar de burgers en toeristen toe. Elke gegronde klacht hierover is er één te veel. Vooral de werking van het zwembad gaf aanleiding tot klachten. Daarnaast werd er ook geklaagd over het gebrek aan hittemaatregelen op Agricultura en de overmatige verlichting in het sportpark. De stad hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle en klantgerichte aanpak en neemt deze signalen dan ook ernstig. Dit betekent eveneens dat, zelfs wanneer een klacht als ongegrond wordt beschouwd, de opmerkingen toch worden meegenomen om toekomstige dienstverlening verder te optimaliseren.

Daarnaast ontvingen we een aantal klachten over de werking van de diensten, de kwaliteit van de dienstverlening en de klantvriendelijkheid tegenover de burger. Dit is een bijzonder belangrijke categorie, waarin we als stad zo weinig mogelijk klachten willen zien. Een mogelijke verklaring voor de stijging van deze klachten is dat de fusiestad nog volop in ontwikkeling is. Het jaar 2025 was voor alle diensten een intens overgangsjaar, met de komst van heel wat nieuwe medewerkers en de noodzaak om interne procedures tussen de voormalige gemeente Hoeselt en de stad Bilzen op elkaar af te stemmen. Hierdoor liepen bepaalde processen mogelijk nog niet volledig gestroomlijnd, wat bij inwoners af en toe tot ongemakken en vervelende situaties heeft geleid. Wat klantvriendelijkheid betreft, hechten wij veel belang aan een correcte en respectvolle behandeling van elke burger, ongeacht de omstandigheden. De ontvangen klachten worden dan ook zorgvuldig meegenomen om onze werking verder te verbeteren.

Het aantal onontvankelijke klachten (ongeveer 26% van alle klachten) wijst erop dat burgers vaak niet weten tot wie zij zich precies moeten richten voor hun klacht en dat zij daarom terecht komen bij de stad. Uiteraard is dit een tweesnijdend zwaard: enerzijds betekent dit dat de stad dicht bij de burger staat en een toegankelijk aanspreekpunt blijkt voor de burger, anderzijds leeft bij de burger wel vaak de perceptie dat de stad verantwoordelijk is voor bepaalde klachten terwijl dit in realiteit niet zo is. Dit toont nogmaals het belang aan van een goede communicatie over wie de inrichter is van een bepaald evenement of wie de opdrachtgever is van bepaalde infrastructuurwerken,.... In de eerste plaats is het aan de organisator, aannemer en in het algemeen elke externe entiteit om klaar en duidelijk aan te geven tot wie de burger zich moet richten in geval van klachten. Enkel op die manier kan het aantal onontvankelijke klachten bij de stad verminderen en zal de burger sneller door de juiste entiteit geholpen kunnen worden.

## Rechtstreekse communicatie met politiek

We zijn er ons zeer van bewust dat zeker nog niet alle klachten via het klachtenmeldpunt passeren.



Eenzijds gaan we er van uit dat een aantal ‘klachten’ in eerste instantie door de diensten zelf kunnen worden behandeld. Indien dit tot een gunstig resultaat leidt voor beide partijen, zal hier geen ‘officiële’ klacht uit voortkomen.

Doch anderzijds beseffen we dat een groot aantal burgers ook naar de lokale politici stappen met hun klachten.

Zeker in een stad als Bilzen-Hoeselt, waar de politici gekend zijn om zeer dicht bij de burgers te staan en er ook nog een echte ‘dorpen-mentaliteit’ merkbaar is, is de drempel naar de lokale politiek vaak minder hoog dan die naar het officiële klachtenmeldpunt.

Indien de lokale politicus ervoor kiest om rechtstreeks in dialoog te gaan met de klager en het klachtenmeldpunt hierbij niet betreft, is dat ook een keuze waar wij respect voor hebben. Het voorgaande heeft dus als gevolg dat onze klachtenrapportering mogelijk geen totaalbeeld schetst van ‘alle’ klachten die er leven in de stad Bilzen.

In 2025 werd 2 keer de reflex gemaakt om klachten door te geven aan de klachtencoördinator. Het lijkt er dus op dat er ook op dat vlak iets beweegt om alle klachten op dezelfde manier af te handelen via het klachtenmeldpunt.

## Fusie

Sinds 1 januari gaan de voormalige gemeente Hoeselt en de stad Bilzen samen verder als de stad Bilzen-Hoeselt. In het vorige klachtenrapport werd daaraan de nodige aandacht besteed met ook een verwachting dat het aantal klachten voor 2025 zou stijgen.

Dit lijkt niet te zijn bevestigd door de cijfers, aangezien er ten opzichte van 2024 zelfs een lichte daling in het aantal klachten werd genoteerd.

Waar wel duidelijk een toename te zien is, is in de klachten over de dienstverlening. Daarbij dient ook te worden opgemerkt dat de klachten daarover vooral in de eerste jaarhelft plaatsvonden. Zoals hierboven reeds geschetst, bracht de fusie heel wat uitdagingen met zich mee. Het afstemmen van interne procedures en de komst van een aantal nieuwe medewerkers heeft er mogelijk mee voor gezorgd dat er af en toe een fout werd begaan. Deze klachten en ervaringen worden zeker meegenomen om de dienstverlening nog beter te maken en op dat vlak in 2026 een daling te mogen zien in het aantal klachten daaromtrent.

## Besluit

De klachten stegen elk jaar lichtelijk, van 11 klachten in 2020 naar 14 klachten in 2021 en 22 klachten in 2022. In 2022 was er een verhoging die mogelijk te maken had met een communicatiecampagne die zowel intern als extern had plaatsgevonden om zowel burgers als



collega's attent te maken op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. In 2023 bleef het aantal klachten stabiel met 21 klachten. In 2024 steeg het aantal klachten aanzienlijk naar 35 waarvan 14 klachten onontvankelijk waren. Voor 2024 moet daarbij ook de opmerking gemaakt worden dat naast de 35 klachten voor Bilzen, er ook 14 klachten waren voor Hoeselt. Vorig jaar werden 46 klachten geregistreerd, wat in de fusiestad dus een kleine daling was.

Over het algemeen blijft het totaal aantal klachten nog redelijk binnen de perken.

Daarenboven dient, zoals eerder aangehaald, hierbij in beschouwing genomen te worden dat van het aantal geregistreerde klachten, er maar een beperkt aantal als ontvankelijk en gegrond worden beschouwd. Dit ervaren we nog steeds als zeer positief.

Ook aan de onontvankelijke klachten wordt de nodige tijd en aandacht besteed. Ook al is de stad in deze gevallen niet bevoegd, toch vinden we het belangrijk dat onze inwoners gehoord en geholpen worden bij de behandeling van hun klacht.

In deze dossiers is het onze betrachting om een bemiddelende taak op te nemen tussen de burger en een derde instantie of de burger door te verwijzen naar de juiste instanties.

Aangezien een lokaal bestuur per definitie zeer nauw bij de burger staat, lijkt ons deze manier van werken een meerwaarde.

We stellen vast dat ook in 2025 de klachten zeer uiteenlopend zijn. Het gaat van hinder door (het gebrek aan) strooiwagens, hinder door wegenwerken, geluidshinder, of hinder door de aanwezigheid van bomen.

Dit zijn allemaal gevoelige onderwerpen waar wij als lokaal bestuur niet altijd meteen een pasklare oplossing voor kunnen bieden maar waar we ten aanzien van onze burgers minstens wel kunnen tonen dat er begrip is voor de situatie. Vaak gaat het immers om privé-geschillen tussen particulieren, waar de stad uiteraard niet in kan tussen.

In dergelijke gevallen is de uitkomst van de klacht – onontvankelijk, gegrond of ongegrond – meestal van ondergeschikt belang maar is het des te belangrijker wat en op welke manier er gecommuniceerd wordt naar onze burger toe.

Het is namelijk ook zo dat er naar aanleiding van vrijwel alle klachten die binnenkomen specifieke werkpunten inzake verbetering of verduidelijking van onze werking kunnen worden opgenomen, ongeacht op welke manier de klacht in kwestie geregistreerd wordt.

In de toekomst zullen wij onze klachtenbehandeling op deze manier verderzetten, door elk geval individueel te bekijken, een gerichte afweging te maken en op een correcte manier te behandelen en te communiceren.





# Jaarverslag klachtenbehandeling 2025

## Lokaal bestuur Boom

Een lokaal bestuur speelt een cruciale rol in het leven van zijn inwoners. Het streven naar een kwaliteitsvolle, toegankelijke en efficiënte dienstverlening staat dan ook centraal in onze werking. Toch kan het gebeuren dat burgers ongenoegen ervaren over bepaalde aspecten van de dienstverlening. Om hier op een correcte en constructieve manier mee om te gaan, is een goed werkend klachtenmanagementsysteem onmisbaar.

De klachtenbehandeling binnen het lokaal bestuur is verankerd in het Decreet Lokaal Bestuur artikel 303. Het decreet verplicht lokale besturen om een laagdrempelig en onafhankelijk klachtenbehandelingssysteem te organiseren. Dit houdt in dat burgers op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen, dat de klacht objectief en tijdig wordt behandeld en dat er duidelijke communicatie plaatsvindt over het resultaat. Een zorgvuldig opvolgingsproces biedt niet alleen een oplossing voor het individuele probleem van de burger, maar vormt ook een waardevolle bron van informatie om onze werking continu te verbeteren.

Dit verslag heeft enkel betrekking op klachten in verband met de dienstverlening van het lokaal bestuur. Klachten die verband houden met beleidsbeslissingen vallen buiten de scope van deze analyse. Dergelijke beleidsklachten worden afzonderlijk behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

Ons lokaal bestuur voorziet in een eerstelijnsklachtenbehandeling. De klachtencoördinator beheert de opvolging van de klachtenregistratie en is een objectieve tussenschakel tussen klachtindiener en klachtenbehandelaar (de leidinggevende van de betreffende dienst). De klachten worden door de leidinggevende van de betrokken dienst op een gestructureerde en onafhankelijke manier onderzocht. Daarna bezorgt de klachtencoördinator de Algemeen Directeur een voorstel van klachtenafhandeling. Na diens goedkeuring ontvangt de klachtindiener een definitief antwoord met, indien van toepassing, excuses en wordt aangegeven welke maatregelen er preventief en curatief worden genomen.

Voor de afhandeling van de klachten worden volgende maximumtermijnen aangehouden:

- Ontvankelijkheidsbericht: max 10 dagen
- Intern onderzoek dienstverantwoordelijke: max 21 dagen
- Definitief antwoord in opdracht van algemeen directeur: max 14 dagen

In totaal mag de behandeling dus maximaal 45 dagen duren, mits uitzondering kan deze termijn 45 dagen verlengd worden.

Indien de klachtindiener echter van oordeel is dat zijn klacht niet correct werd behandeld of als hij ontevreden is over het resultaat, kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze dienst vormt een tweedelijns klachtenbehandelaar en biedt een bijkomend niveau van onafhankelijk toezicht.

Dit jaarverslag biedt een overzicht van de klachtenbehandeling binnen ons lokaal bestuur voor het jaar 2025.

## Analyse 2025

In 2025 werd de taak van klachtencoördinator opgenomen door de stafmedewerker organisatiebeheersing.

### 1. Aantal en evolutie van klachten

In totaal werden er 30 ontvankelijke klachten geregistreerd in 2025 waarvan er 26 als dusdanig werden behandeld. Eén van de 30 klachten betrof een beleidsklacht (buiten de scope) en de overige 3 klachten werden minnelijk geregeld tussen de dienst en de klachtindiener waardoor de kwestie niet als klacht is behandeld.

De evolutie van de klachtenafhandeling tegenover voorgaande jaren is de volgende:

| Dienstjaar | Aantal ontvankelijke klachten | Betrokken diensten |
|------------|-------------------------------|--------------------|
| 2022       | 9                             | 4                  |
| 2023       | 24                            | 10                 |
| 2024       | 24                            | 8                  |
| 2025       | 26                            | 10                 |

Na de afhandeling van de klachten werden de klachten als volgt beoordeeld:

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| Geground                                                       | 6 |
| Deels geground/deels ongeground                                | 5 |
| Deels geground/deels onmogelijk te beoordelen                  | 2 |
| Deels geground/deels ongeground/deels onmogelijk te beoordelen | 1 |
| Deels geground/deels geen klacht maar melding                  | 1 |
| Ongeground                                                     | 4 |
| Deels ongeground/deels onmogelijk te beoordelen                | 4 |
| Onmogelijk te beoordelen                                       | 2 |
| Klacht via Vlaamse Ombudsdienst                                | 1 |

Het onderzoek en de behandeling van de klachten maakt duidelijk dat er vaak een genuanceerde beoordeling nodig is bij klachten die soms uit verschillende aspecten bestaan.

Er werden klachten ingediend over volgende diensten:

|                   |   |
|-------------------|---|
| Burgerzaken       | 5 |
| Grondgebiedszaken | 4 |
| Groendienst       | 4 |
| Dienst omgeving   | 3 |
| Onthaal           | 3 |
| WZS               | 2 |
| Dienst mobiliteit | 1 |
| Evenementen       | 1 |
| Sociale dienst    | 1 |
| CC De Steiger     | 1 |

## **2. Doorlooptijd van klachtenbehandeling**

Zoals aangegeven in de inleiding heeft de klachtenbehandeling een maximale doorlooptijd van 45 dagen. Om een klantvriendelijke dienstverlening te garanderen wordt er steeds naar gestreefd deze periode zo kort mogelijk te houden. Omwille van de betrokkenheid van verschillende diensten en de complexiteit van het te voeren onderzoek neemt de behandeling soms enige tijd in beslag.

Gemiddeld kreeg een klachtindiener 32 dagen na de eerste communicatie een definitief antwoord.

De snelste afhandeling van een klacht duurde 6 dagen, de klachtindiener die het langst moest wachten, had 45 dagen geduld nodig.

Geen enkele klacht heeft dus de maximale doorlooptijd overschreden. Dit is het resultaat van het gebruik van een gedeelde mailbox [klachten@boom.be](mailto:klachten@boom.be) die opgevolgd wordt door een back-up bij afwezigheid van de klachtencoördinator.

## **3. Tweedelijnsbehandeling**

Sinds september 2024 is er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de tweedelijnsbehandeling van klachten.

In 2025 werd 1 vraag ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst in een klachtendossier dat rechtstreeks bij deze instantie werd ingediend.

Datzelfde dossier werd ook aangekaart bij het Agentschap Binnenlands Bestuur. De gouverneur oordeelde dat zij in deze materie (handhaven van overlastproblematiek) niet verder kon optreden.

#### 4. Verbeteracties

Het lokaal bestuur blijft van mening dat klachten een aanleiding zijn ter verbetering van de dienstverlening. Uiteraard worden bij klachten die gegrond worden beoordeeld meteen verbeteracties ondernomen en ook gecommuniceerd naar de klachtindiener.

Ook klachten die beoordeeld worden als ongegrond of onmogelijk te beoordelen (of een combinatie) worden aanzien als interessante leerkansen.

Volgende concrete verbeteracties werden in 2025 ondermeer genomen:

- Bij klachten over gedrag van medewerkers werden functioneringsgesprekken gehouden of afspraken naar medewerkers toe werden herhaald (bijvoorbeeld de afspraak om niet in de richting van de gevels te blazen bij het gebruik van de bladblazer, het wijzen op het aannemen van een voorbeeldfunctie in het verkeer als medewerker van het bestuur).
- Administratieve fouten naar klanten toe werden rechtgezet (bijvoorbeeld een terugbetaling van een betaalde prijs bij het niet-plaatsen van verkeersborden).
- Excuses werden aangeboden wanneer een klantencontact als niet aangenaam werd beschouwd (ook al was dit soort klacht vaak moeilijk of niet te beoordelen) of wanneer onvoldoende gecommuniceerd of gereageerd werd.
- Bijsturingen in afhandeling van dossiers werden gemaakt (bijvoorbeeld het maken van duidelijke en voorafgaande afspraken over wanneer een uitbetaling mag verwacht worden).
- Acties werden genomen naar externe partners die mee de aanleiding zijn geweest van klachten (bijvoorbeeld aankaarten van problemen n.a.v. werken door nutsmaatschappijen, aankaarten van softwareprobleem bij Vlaams departement, oplossen probleem in Topdesk).
- Reglementen en bijhorende communicatiewijzen werden of worden aangepast (bijvoorbeeld het voorzien van communicatie rond het verwijderen van bloemen op de strooiweide).

### Actieplan organisatiebeheersing - uitdagingen voor 2026

In het kader van het actieplan organisatiebeheersing kwamen enkele verbeterpunten naar voren met betrekking tot klachtenbehandeling.

Hiermee wordt in 2026 verder aan de slag gegaan:

- Registratie van de niet-officiële klachten op de diensten aan de hand van een turfsysteem + periodieke rapportering
- Aanbrengen van een affiche aan het onthaal met vermelding van de klachtenprocedure
- Interne communicatie over de rol van de klachtencoördinator
- Aanmaken van visitekaartjes met contactgegevens voor klachtenbehandeling
- Rol van de dienst onthaal als ontvanger en doorverwijzer scherp stellen



Provincie Vlaams-Brabant

Gemeenteraad  
Zitting van 22 januari 2026  
Uittreksel

---

**Aanwezig:** Glenn Van Rillaer - burgemeester  
Pieter Cortoos, Tinne Alaerts, Chris Vervliet, Tobe Schoenmakers -  
schepenen  
Bart Dusart - voorzitter  
Maurice Rodeyns, Christine Dejaeger, Stijn Langendries, Guy  
Vanbelle, Jan Vanautgaerden, Maarten Devroye, Nawfal Baaza,  
Adaïm Van Oeyen, Kim Brams, Lea Rodeyns, Jeannine Sempels, Anja  
Vanleenhove, David Lissens - raadsleden  
Marleen De Coster - algemeen directeur

---

## SECRETARIAAT

### Jaarrapport klachtenbehandeling 2025. Kennisname

#### Feiten en context:

Jaarlijks wordt er aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn een overzicht gegeven van alle klachten en registraties in het klachtenregister van het afgelopen jaar. Onder een effectieve klacht wordt verstaan een duidelijke uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door die overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. Deze handeling of prestatie is foutief verricht, afwijkend van vastgelegde of gebruikelijke werkwijzes of niet uitgevoerd.

#### Juridische grond:

De artikels 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur vermelden dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Artikel 303 § 3 DLB; de algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente;  
Gemeenteraadsbeslissing dd. 28.04.2022; goedkeuring reglement klachtenbehandeling;  
Gemeenteraadsbeslissing dd. 19.12.2019; goedkeuring reglement Tweedelijns klachtenbehandeling Vlaamse Ombudsdienst.

#### Motivatie:

- in 2025 werden 7 klachten ontvangen via het digitale loket op de website van de gemeente.

Enkel hiervan ( oa ivm verkeersdrukte en werking nutsmaatschappijen) kan je ook als melding beschouwen ten aanzien van het bestuur.

Deze klachten werden intern afgehandeld.

- Er werden in 2025 geen klachten ontvangen ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst

- Er werden 4 klachten via het digitaal loket Agentschap Binnenlands bestuur ABB in 2025 ingediend, deze werden allen afgehandeld door het Toezicht zonder optreden van hen tav de gemeente en ter kennisname meegedeeld op de gemeenteraad.

**Financiële gevolgen:**

Dit besluit heeft geen financiële gevolgen.

**Besluit:**

De gemeenteraad neemt kennis van het jaarrapport 2025 klachtenbehandeling.

Namens de raad

Marleen De Coster  
Algemeen Directeur

Bart Dusart  
Voorzitter

## Jaarverslag klachtenbehandeling 2025

### Inleiding:

Het Lokaal Bestuur Dessel en zijn ambtenaren streven steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid en een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Toch kan het gebeuren dat burgers niet tevreden zijn. Daarvoor beschikt het Lokaal Bestuur Dessel over een procedure voor inkomende klachten. In deze procedure staat wat er onder een klacht verstaan wordt, waar burgers terecht kunnen met hun klacht en welke stappen er genomen moeten worden.

Met deze procedure hoopt het Lokaal Bestuur Dessel om zijn burgers beter van dienst te zijn en een luisterend oor te bieden. Het Lokaal Bestuur en de verschillende diensten krijgen op deze manier de kans om eigen fouten recht te zetten en de werking te verbeteren.

### Klachtenbehandeling (DLB):

Het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt in artikel 302 het volgende:

*Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur stelt het volgende:

*§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.*

*§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

- 1° in eigen beheer;*
- 2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;*
- 3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*
- 4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

- 1° in eigen beheer;*
- 2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;*
- 3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;*
- 4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*
- 5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.*

*§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.*

*De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.*

### **Klachtenbehandeling (lokaal):**

Met de integratie van gemeente en OCMW Dessel werd er een nieuw reglement voor klachtenbehandeling goedgekeurd voor de eengemaakte organisatie. Op 5 september 2019 keurden de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn het klachtenreglement (samen met het omgaan met feedback van de burger) goed.

De uitwerking van een klachtenbehandeling vormt een onderdeel van een ruimer beleid waarin een goede hulp- en dienstverlening en een correcte werking van de bestuursinstelling centraal staan. Een goed communicatiebeleid zorgt ervoor dat burgers en organisaties weten wat zij mogen verwachten. Als het dan toch eens fout loopt, moet het ook duidelijk zijn, hoe men een rechtzetting of verduidelijking kan bekomen. Deze transparantie zorgt ervoor dat er een verbetering optreedt tussen de burger en het bestuur.

Tegelijkertijd is het van essentieel belang dat een organisatie leert vanuit geuite klachten. Vanuit het kwaliteitsbeleid van een bestuursinstelling zijn klachten relevant om de hulp- en dienstverlening steeds te blijven verbeteren en zo nieuwe klachten te voorkomen. Daartoe is een inhoudelijke en organisatorische analyse van de klachten op het niveau van de bestuursinstelling noodzakelijk. Het management van de bestuursinstelling is ervoor verantwoordelijk dat dit gebeurt en dat acties worden opgevolgd.

Het uitwerken van een klachtenbehandeling is een belangrijk proces om als organisatie kwalitatief verder te ontwikkelen. Daarnaast wordt dit zowel aan het gemeentebestuur als aan het OCMW opgelegd door de respectievelijke decreten. Er wordt voor de concrete uitwerking ervan nog heel wat ruimte gelaten bij de plaatselijke besturen.

Binnen Lokaal Bestuur Dessel willen we onze aandacht echter niet beperken tot de klachtenbehandeling. Een klacht wordt in de meeste situaties pas geuit, nadat burgers reeds hun ongenoegen hebben geuit en zij van mening zijn dat er niet voldoende opvolging werd gegeven. Net daarom wordt er binnen het klachtenbeleid ook beschreven hoe er binnen Lokaal Bestuur Dessel wordt omgegaan met het geven van signalen, het uiten van ongenoegens en het ontvangen van positieve feedback.

### **Ombudsdienst:**

Sinds 26 maart 2020 werd er een samenwerking opgezet met de Vlaamse Ombudsdienst. Indien burgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen zij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis.

Deze samenwerking werd via een beslissing van gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn op 22 december 2022 opnieuw vastgelegd voor onbepaalde duur. Na de voorgaande periode, waarin de tussenkomsten van de ombudsman gratis waren, was dit voor 2025 onderhevig aan een vergoeding op basis van het aantal inwoners (0,05 EUR per inwoner).

Omtrent deze samenwerking werd gecommuniceerd in het gemeentelijk informatieblad 'De Desselaar', alsook op de website en andere digitale kanalen van het Lokaal Bestuur Dessel. In 2025 waren er, net zoals de vorige jaren, geen aanmeldingen bij de Vlaamse Ombudsdienst voor het Lokaal Bestuur Dessel.

### Rapportage klachtenbehandeling:

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt over de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsdienst (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur in artikel 303 §3 om vanaf 2020 ook op het lokale niveau een eigen rapportering met betrekking tot de behandelde klachten op te leggen.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW.

Een eerste rapportering over de ingediende klachten vond plaats tijdens de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 26 maart 2020, waar een anoniem overzicht van alle klachten werd toegelicht door de algemeen directeur. Dit jaarverslag was de eerste maal dat in uitgebreide vorm werd gerapporteerd over deze klachten. Het rapport is op zich niet onderhevig aan bepaalde vormvereisten. Op basis van andere voorbeelden en op basis van een aantal aanbevelingen werd dit jaarverslag samengesteld.

Dit rapport werd vervolgens herhaald tijdens de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 18 maart 2021 (rapportering klachten 2020), op 20 januari 2022 (rapportering klachten 2021), op 19 januari 2023 (rapportering klachten 2022), op 15 januari 2024 (rapportering over de klachten van 2023) en op 23 januari 2025 (rapportering over de klachten van 2024).

Tijdens de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 29 januari 2026 zal de rapportering plaatsvinden over de ontvangen klachten in 2025.

### Feedback van de burger:

Op de website van het Lokaal Bestuur Dessel is alle info terug te vinden met betrekking tot het melden van 'iets'. Een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen klachten, meldingen/informatievragen, ongenoegen uiten of positieve feedback.

#### Meldingen en/of informatievragen

Het is belangrijk dat burgers in communicatie kunnen treden met de diensten van Lokaal Bestuur Dessel. Deze communicatie kan verschillende zaken omvatten. Het kan gaan om vragen, het geven van ideeën, het melden van een defect, ... Al deze zaken kunnen zeer zinvolle informatie bevatten. Het is dan ook belangrijk om deze meldingen, ... correct te behandelen en jaarlijks te inventariseren. Het verwerken van deze gegevens kan leiden tot aanbevelingen voor de eigen organisatie en kan zo resulteren tot een verdere verfijning van de bestaande werking.

Wat verstaan we onder meldingen en/of informatievragen:

- melden van gebreken (kapotte straatverlichting, scheur in het wegdek, ...);
- ontbreken van zitbanken;
- melden van overvolle vuilbaken;
- verkeersgevaarlijke situaties;
- parkeerproblemen op bepaalde plaatsen;
- vragen over ... (openingsuren, verhuur materialen en zalen, ...);
- de vraag waarom een bepaalde beleidskeuze van de meerderheidspartijen werd gemaakt;
- ...

Vaak zijn meldingen zaken die burgers mededelen die hen niet rechtstreeks persoonlijk aanbelangen, maar eerder van algemeen belang zijn. In het algemeen kan men enkel aan de slag gaan indien men beschikt over de persoonsgegevens van de melder. Toch is het van belang dat ook bij een anonieme melding over bepaalde defecten (bijvoorbeeld een verzakking in het wegdek, ...) er door de betrokken diensten een opvolging gebeurt. Voor andere meldingen zal er mits gebrek aan persoons- of contactgegevens geen verdere opvolging kunnen gegeven worden.

### **Ongenoegens**

Soms zijn burgers ontevreden en uiten ze hun ongenoegen. De burger verwacht dat er geluisterd wordt en er naar een oplossing wordt gezocht voor het gemelde ongenoegen. Op dit moment spreekt men nog niet van een klacht. De burger is in deze fase nog niet van plan om het formele klachtenprocedure op te starten en te doorlopen. Het is belangrijk om de burger te horen. Vervolgens dient de medewerker of de betrokken dienst te onderzoeken of er in de vooropgestelde situatie anders kon gehandeld worden. Burgers hebben recht op een antwoord. De scenario's die zich hier kunnen voordoen zijn:

- Het geuite ongenoegen is terecht en er ligt een oplossing voor handen. Dan wordt deze oplossing zo snel mogelijk aangereikt. Indien het een zinvolle opmerking is, waar niet onmiddellijk een oplossing voor handen is, dan wordt er wel in de toekomst rekening mee gehouden;
- Het geuite ongenoegen is onterecht, dit wordt gemeld aan betrokkene en er wordt geen verder gevolg gegeven aan dit ongenoegen. We tonen wel onze appreciatie om contact op te nemen.

In beide situaties wordt de burger op de hoogte gebracht. De voorkeur gaat uit naar een schriftelijk antwoord (mail of brief). Wanneer het antwoord mondeling wordt toegelicht, kan de medewerker dit vermelden in een eigen nota, zodat er een weergave van terug te vinden is.

We spreken over een ongenoegen wanneer er voor de betrokkenen een rechtstreeks persoonlijk belang aanwezig is. Hierbij wordt er vaak gewezen op een tekortkoming in het functioneren van een dienst of medewerker. Indien een ongenoegen niet correct behandeld wordt, bestaat de kans dat dit evolueert naar het formuleren van een klacht door de burger.

Ongenoegens kunnen o.a. zijn:

- vraag tot rechtzetting van verkeerde spelling van een naam;
- verkeerd bedrag aangerekend;
- te lang moeten wachten op een antwoord op een gestelde vraag;
- men vindt dat men niet correct behandeld is;
- men is van mening dat men verkeerde informatie ontving;
- ...

De grens tussen een ongenoegen en een klacht is eerder vaag. Het is van belang om hierbij het volgende voor ogen te houden:

- Wanneer de burger een probleem signaleert en erbij zegt dat hij/zij weet heeft dat het bestuur hiervan reeds op de hoogte was en er niets aan gedaan heeft, dan spreken we van een klacht.
- Het gebeurt dat tijdens het eerste contact met de oproeper aanvankelijk de term klacht wordt gebruikt, doch dat de klachtenbehandelaar samen met de oproeper tot een vergelijk kan komen over het feit dat men eigenlijk een ongenoegen uit waarvoor men een rechtzetting wenst. Als de gebruiker of de klant over die rechtzetting tevreden is, dan vervalt het voorwerp van de klacht en vervalt de verplichting om de oproep verder als klacht te behandelen.

Het is belangrijk om deze gegevens te registreren en te inventariseren. De analyse van de verzamelde gegevens kan aanleiding geven tot aanbevelingen om bepaalde hulp- en dienstverlening verder te verfijnen.

### **Positieve feedback**

In de meeste situaties zijn burgers sneller geneigd om hun ongenoegen te uiten, dan dat men positieve feedback geeft. Toch is het even belangrijk dat ook positieve feedback kan gegeven worden en vervolgens doorstroomt naar de juiste dienst/medewerker. Niet alleen is het een erkenning voor de goede handelswijze van een dienst/medewerker, het geeft ook aan dat de gehanteerde werkwijze het gewenste resultaat oplevert. Het is belangrijk om deze gegevens te registreren en te inventariseren. De analyse van de verzamelde gegevens kan aanleiding geven tot aanbevelingen om bepaalde hulp- en dienstverlening nog verder te verfijnen.

### **Klachten**

Lokale besturen hebben de verplichting om een eigen intern klachtensysteem uit te bouwen. De definities, werkwijze en het te doorlopen traject van de behandeling van klachten voor Lokaal Bestuur Dessel wordt omschreven in een klachtenreglement.

Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de manifeste uiting van ontevredenheid van een burger over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie over de gemeentelijke dienstverlening, waarbij de burger individueel en actueel betrokken is. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Voorbeelden van klachten zijn o.a.:

- de manier waarop de burger behandeld is (bv. 'afgesnauwd');
- een procedure die niet volgens de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze is uitgevoerd;
- de termijn waarop de dienstverlening (niet) is uitgevoerd;
- ...

### **Analyse klachten 2025:**

In 2025 werden door het Lokaal Bestuur Dessel negentien (19) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en twee (2) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Negen van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Drie keer betrof het een eerste spontane melding van een probleem. Deze klachten werden dan ook omgevormd naar een melding (in overleg met de klager). Zes andere onontvankelijke klachten handelden over zaken die buiten de bevoegdheid van Lokaal Bestuur Dessel liggen.

Volgens artikel 7 van het klachtenreglement kunnen klachten ingediend worden per brief of e-mail, via een formulier op de website (e-loket), via een klachtenformulier, rechtstreeks en persoonlijk bij de directeur of mondeling door een burger, waarvan een schriftelijke weergave opgesteld wordt door de algemeen directeur.

Zestien klachten werden via het e-loket (formulier op de website) ingediend. Vier klachten werd via e-mail ingediend bij één van de gemeentelijke diensten. Eén klacht werden per brief (in de vorm van een petitie) overgemaakt aan Lokaal Bestuur Dessel.

Acht van de twaalf ontvankelijke klachten hadden betrekking op de afdeling grondgebiedzaken. Hier ging het over het gebrek aan een parkeermogelijkheid voor vrachtwagens in één van de Desselse straten, de aanwezigheid van werfverkeer op een fietsomleidingsroute bij wegenwerken, geluidsoverlast t.g.v. de plaatsing van één of meerdere rijbaankussens, de ruiming van een graf op de gemeentelijke begraafplaats, de gevoerde overdreven snelheid door sommige bestuurders in een straat met snelheidsbeperking tot 50 km/uur, verkeershinder en onveiligheidsgevoel t.g.v. aanwezigheid van zwaar verkeer, de aanwezigheid van niet-opgeruimde hondenpoep op de openbare weg en het gebruik van de voortuin van een bewoner als parking door bpost. Van deze klachten werden drie ongegrond verklaard en vijf (deels) gegrond.

Verder hadden nog twee klachten betrekking op de dienst burgerzaken. De eerste klacht had betrekking op de dienstverlening in kader van een gezinshereniging die in vraag werd gesteld. Deze klacht werd als deels gegrond beschouwd. Hoewel het dossier correct werd behandeld, was de communicatie voor de burger mogelijk verwarrend aangezien er twee dossiers lopende waren. De tweede klacht werd geformuleerd naar aanleiding van een weigering tot bespreking van het dossier in de Engelse taal door een medewerker. Deze klacht was ongegrond aangezien er conform de van toepassing zijnde wetgeving werd gehandeld.

Tot slot werden voor het OCMW nog twee ontvankelijke maar ongegronde klachten geregistreerd. Deze waren afkomstig van dezelfde burger en hadden betrekking op een vermeend negatieve ervaring met de dienstverlening van het sociaal huis. Echter, na verder onderzoek en informatievergaring, bleek dit onterecht te zijn.

In de voorgaande jaren werden in 2024 twintig, in 2023 achttien klachten ontvangen, in 2022 dertien, in 2021 elf, in 2020 tien, in 2019 negen, in 2018 en in 2017 drie.

### Analyse meldingen 2025:

In 2025 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 98 meldingen via de eigen gemeentelijke kanalen en aansluitend ook nog 185 meldingen via de app van 'mijn mooie straat'. Van de 98 ontvangen meldingen handelden 87 over taken binnen de afdeling grondgebiedzaken (technische dienst, dienst ruimtelijke ordening, milieudienst). 5 ontvangen meldingen hadden betrekking op andere diensten (o.a. burgerzaken, communicatie, financiële dienst, onderwijs en interne zaken).

Alle meldingen via de app 'mijn mooie straat' hadden eveneens betrekking op het eigen openbaar domein. De app wordt ook door gemeentelijke medewerkers of mandatarissen gebruikt om bepaalde vaststellingen door te geven, zodat ze via deze weg ook verder opgelost en aangepakt kunnen worden. Dit verklaart ook wel deels het hoge aantal meldingen via deze app.

Opvallend blijft ook dat opnieuw het meldingsformulier verschillende keren gebruikt werd om zwervkatten te melden (in kader van het zwervkattenproject), ondanks de jarenlange aanpak rond deze zwervkatten. Daarnaast komen ook meldingen van zwervvuil en meldingen omtrent gevaarlijke verkeersituaties (al dan niet omwille van werken) regelmatig terug. Tot slot wordt ook vastgesteld dat een (beperkt) aantal verontruste situaties (bv. het vermoeden van onguere praktijken in bepaalde straten) ook via deze weg gerapporteerd worden.

### Analyse ongenoegens 2025:

Tot slot werden in 2025 in totaal drie ongenoegens geregistreerd. Deze hebben betrekking op frustraties rond het foutief parkeren bij begin en einde van een schooldag, het ontstaan van een gevaarlijke situatie ingevolge plantengroei op een kruispunt en de geluidsoverlast ingevolge het gebruik van bepaalde machines door de technische dienst.

Opgesteld op 13 januari 2026

Luk Nuyts  
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

# KLACHTENRAPPORT 2025

GEMEENTE HAACHT – KLACHTEN EN MELDINGEN

### BEHEERSMAATREGELEN

De gemeentelijke website vermeldt hoe meldingen en klachten kunnen ingediend worden ([Melding, klacht of compliment - Gemeente Haacht](#)). Via de startpagina kan je ook snel navigeren naar Meldingen en Klachten.

De melding- en klachtenprocessen zijn uitgetekend en algemeen raadpleegbaar voor alle medewerkers. De procedure wordt regelmatig toegelicht aan de medewerkers, is te vinden op het intranet en wordt op het personeelsoverleg (OO = OrganisatieOverleg) minstens één keer per jaar herhaald.

Vanaf 2023 wordt er tweemaandelijks inhoudelijk gerapporteerd over klachten en meldingen. Dit overzicht wordt voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen en het managementteam.

De gemeente werkt samen met de Vlaamse ombudsdienst, zoals ook vermeld op de gemeentelijke website (<https://www.haacht.be/melding-klacht>).

Sinds januari 2025 is gemeente Haacht overgestapt naar een meer geautomatiseerde verwerking van klachten en meldingen, via de module Zaken in de Green Valley suite.

### KLACHTEN 2025

Hoewel het woord 'klacht' vaak wordt gebruikt, wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten en meldingen. Veel inwoners die een klacht neerleggen, willen iets melden of hebben een beleidsvraag. Daarom hebben we dit extra verduidelijkt op onze website zodat burgers een correcte melding of klacht kunnen doorgeven.

Wie niet tevreden is over de manier waarop hij of zij behandeld werd door de gemeentelijke administratie kan een klacht indienen. Dat kan gaan over foutieve of onwettige handelwijzen van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, uitblijven van initiatief of een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger. De klacht moet betrekking hebben op de werking van een gemeentelijke dienst. Anonieme meldingen en klachten worden niet behandeld. Een digitaal klachtenformulier is beschikbaar op de website.

Een klacht wordt als onontvankelijk beschouwd als het gaat om:

- anonieme klachten;
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur vallen;
- klachten die enkel mondeling werden ingediend, tenzij ze geregistreerd werden door een medewerker van het lokaal bestuur;
- vage klachten;

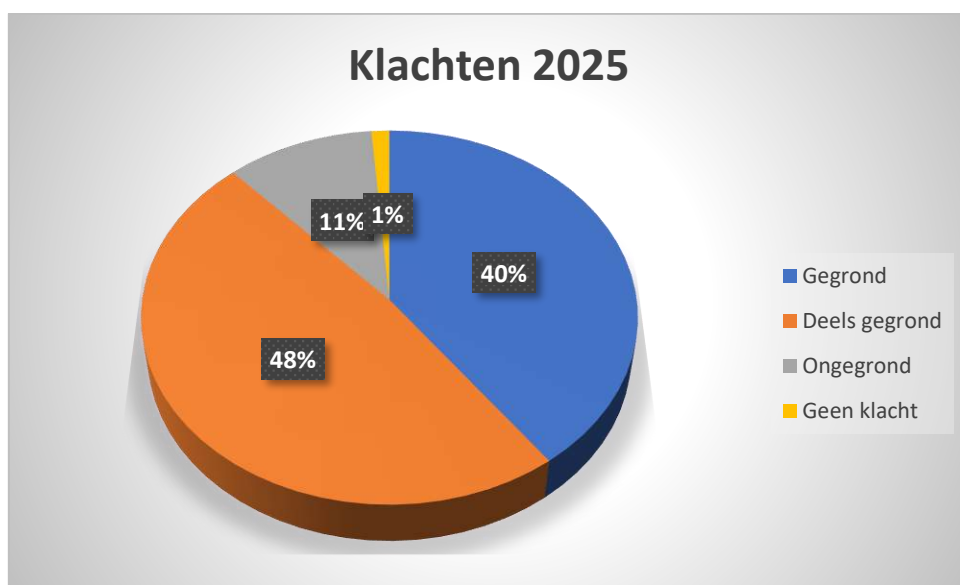
- klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld werd conform het klachtenreglement;
- klachten die betrekking hebben op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- klachten die voorwerp zijn of dienen te zijn van een administratieve beroepsprocedure of een gerechtelijke procedure;
- klachten over aangelegenheden waarbij de indiener van de klacht geen belang heeft.

Een melding is een vraag naar dienstverlening, zoals bijvoorbeeld een melding van een losliggende steen op een fietspad.

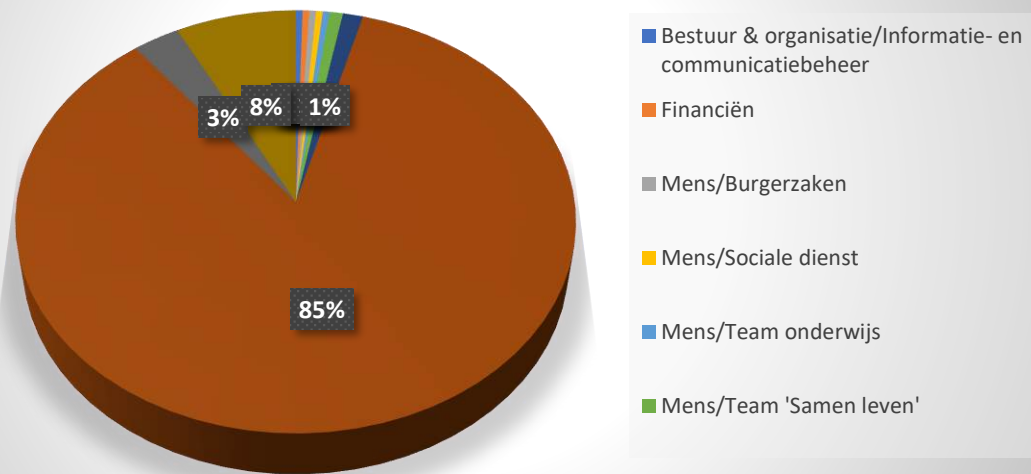
In 2025 vonden meer burgers hun weg naar het klachtenformulier en ontvingen we maar liefst 236 klachten.

### GEGRONDHEID EN INHOUD

Van de 236 ontvangelijke klachten zijn er 92 gegrond, 114 deels gegrond, 25 ongegrond en 3 klachten waren geen klacht. Waar mogelijk werd een correctie uitgevoerd, bv. van een procedure, na het brengen van een plaats bezoek, aanbrengen signalisatie, ...



## Inhoud klachten



### Een greep uit de klachten

86%: Patrimonium, openbare werken en mobiliteit

In 2025 waren er twee grotere dossiers waardoor er veel klachten binnenkwamen:

- Eenrichtingsverkeer in de Zoellaan
- Verkeersfilter in Sint-Adriaan.

7%: Algemeen

Deze klachten werden niet toegewezen aan een dienst maar rechtstreeks afgehandeld/beantwoord door de Algemeen Directeur. Dit gaat over klachten die werden doorgestuurd naar de politie (vb. gestolen fiets) of nachtverlichting in het straat.

3%: Uitvoering

De klachten gaan over een dode kat langs de kant van de weg of vandalisme.

De Vlaamse ombudsdienst ontving voor Haacht in 2025 9 klachten:

- 3 daarvan hadden te maken met Omgeving (vergunningen, bouwoverschrijding). De Vlaamse ombudsdienst heeft deze klacht rechtstreeks beantwoord met verwijzing naar bestaande (bezwaar- en beroeps)procedures.
- 2 gingen over openbare werken (hinder, omleidingen, enz). Daar de Vlaamse ombudsdienst de verzoekers laten weten dat het bestuur duidelijk en (ruim) voldoende informeerde over de werken.
- 1 had te maken met een adreswijziging binnen de gemeente + woonstcontrole. Deze klacht werd rechtstreeks beantwoord door de Vlaamse ombudsdienst
- 1 was de melding van een sluikstort. Deze klacht werd door de Vlaamse ombudsdienst doorverwezen naar de meldingsmogelijkheid via de website van de gemeente.
- 1 ging over een taxivergunning. Dat was een eerstelijnsklacht. Deze klacht werd doorverwezen naar de interne klachtenprocedure.
- 1 over een slecht functionerende (ondergrondse) sorteerstraat. Deze klacht werd doorgestuurd naar de gemeente.

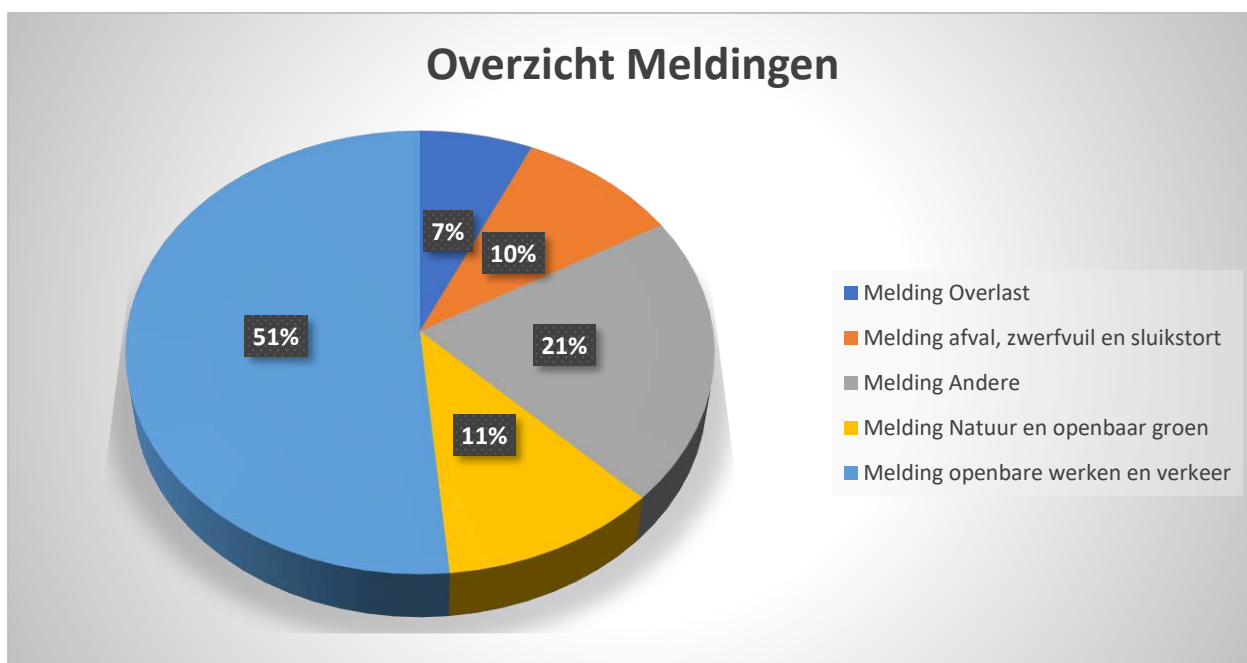
Controledoelstelling 2.4 'De organisatie houdt rekening met signalen van burgers en organisaties voor de optimalisatie van haar dienstverlening.'

Cf. Belanghebbenmanagement Beheersmaatregel 'De organisatie heeft een laagdrempelig systeem voor meldingen van burgers. Meldingen worden doorgegeven aan het verantwoordelijke team en meegenomen naar de concrete dagelijkse werking.'

Meldingen worden bij voorkeur gedaan via het e-loket. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een melding afval, zwerfvuil en sluikstort, natuur en openbaar groen, openbare werken en verkeer, overlast, website en gemeentelijk drukwerk en andere.

In 2025 werden er 544 meldingen geregistreerd.

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de meldingen volgens categorie (categorie geselecteerd door de melder).



### Een greep uit de meldingen

51% Openbare werken en verkeer

In 2025 waren er twee grotere dossiers waardoor er veel meldingen binnenkwamen:

- Eenrichtingsverkeer in de Zoellaan
- Verkeersfilter in Sint-Adriaan.

Er waren ook andere meldingen zoals bijvoorbeeld:

- Omgevallen verkeersborden;
- Wegverzakkingen;

21% Meldingen Andere

Hier vallen heel wat meldingen onder. De meeste burgers kiezen 'Andere' indien ze niet goed weten waar hun melding juist onder behoort.

- Fout in wandelroute Monumentenwandeling op de website;
- Aangereden kat langs de kant van de weg;
- Verzakking weg;
- Spiegel vernield;
- ...

#### 11% Natuur en openbaar domein

- Dode tak recht boven het wandelpad aan het speeltuintje;
- Onderhoud grasperk;
- ...

#### 10% Afval, zwerfvuil en sluikstort

- Sluikstort;
- Wegje richting klapgat;
- ...

# KLACHTENBEHANDELING

RAPPORTAGE 2025





## Klachtenmanagement

Klachtenmanagement is het gestructureerd ontvangen, onderzoeken en afhandelen van klachten. Klachten zijn uitingen van ongenoegen van klanten over een dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, de resultaten van de dienstverlening, de manier waarop de dienst uitgevoerd werd of op een toepassing van een bestaande regelgeving.

Door klachten systematisch te analyseren, komen de oorzaken van de klachten naar boven en kunnen er verbeteringen doorgevoerd worden.

Het Decreet Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren en jaarlijks te rapporteren over de klachtenbehandeling.

Men is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken, maar men moet wel rekening houden met het volgende:

- Het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- Het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Stad Halle bouwt aan een cultuur waarin de zorg voor de kwaliteit van de eigen dienst- en hulpverlening als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Dit vergt een volgehouden aandacht voor kwaliteitszorg. Het registreren, beheren en opvolgen van klachten is hierbij een belangrijk aspect. Daarom werd een gestructureerd klachtenmanagement opgezet in 2019 voor de organisatie.

Bij het invoeren van een klachtenmanagementsysteem worden er subprocessen doorlopen met elk een aantal specifieke activiteiten.

De drie subprocessen zijn:

- klachtenontvangst: de klachten komen via verschillende kanalen binnen en worden gecentraliseerd. De klachtencoördinator controleert of de klacht gegrond is, registreert ze en geeft de klacht een identificatienummer. Nadien stuurt zij een ontvangstmelding naar de indiener.
- klachtenbehandeling: de klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, zoekt naar een mogelijke oplossing en deelt die mee aan de klant. Dit gebeurt, afhankelijk van de aard van de klacht in samenwerking met de betrokken interne dienst. Nadien brengt hij/zij de klachtencoördinator op de hoogte van de afhandeling. In een aantal gevallen volgt een bemiddelingsgesprek.
- klachtenrapport: de klachtencoördinator voorziet per kwartaal een rapportage aan de leden van het MAT en het college. Jaarlijks wordt er gerapporteerd naar de gemeenteraad.

Het klachtenmanagementsysteem is de eerstelijnsopvang voor klachten. Is de klant of burger ontevreden over eerstelijns klachtenbehandeling, dan kan hij/zij zich nadien richten tot de Vlaamse Ombudsdienst, die zorgt voor de tweedelijnsopvang. Deze mogelijkheid wordt steeds meegenomen bij elke klachtenafhandeling.

## Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

Sinds juli 2019 werd er een samenwerking opgezet met de Vlaamse ombudsdienst.

In geval een klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de klachtencoördinator of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsdienst. Deze beroepsmogelijkheid of klachtenbehandeling in tweede lijn wordt steeds meegegeven in de reactie aan de klachtindiener.

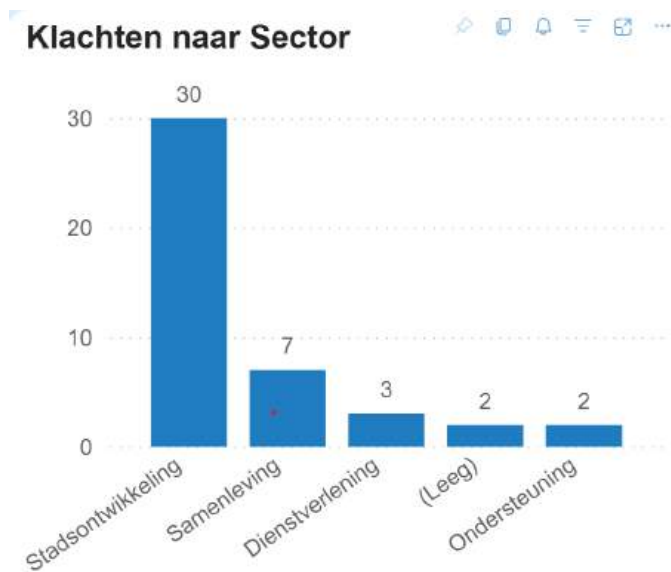
De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsdienst de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

## Rapportage klachten

In totaal werden er in **2025 46** klachten behandeld. Dit is een daling tov het voorbije jaar met 30 klachten. Voorgaande jaren werden er 34 klachten in 2020 geregistreerd, 32 in 2021, 22 in 2022, 29 in 2023 en 76 klachten in 2024. Ook al is er een daling van het aantal klachten tov 2024, toch merken we een stijgende trend van geformuleerde klachten over de afgelopen 5 jaar.

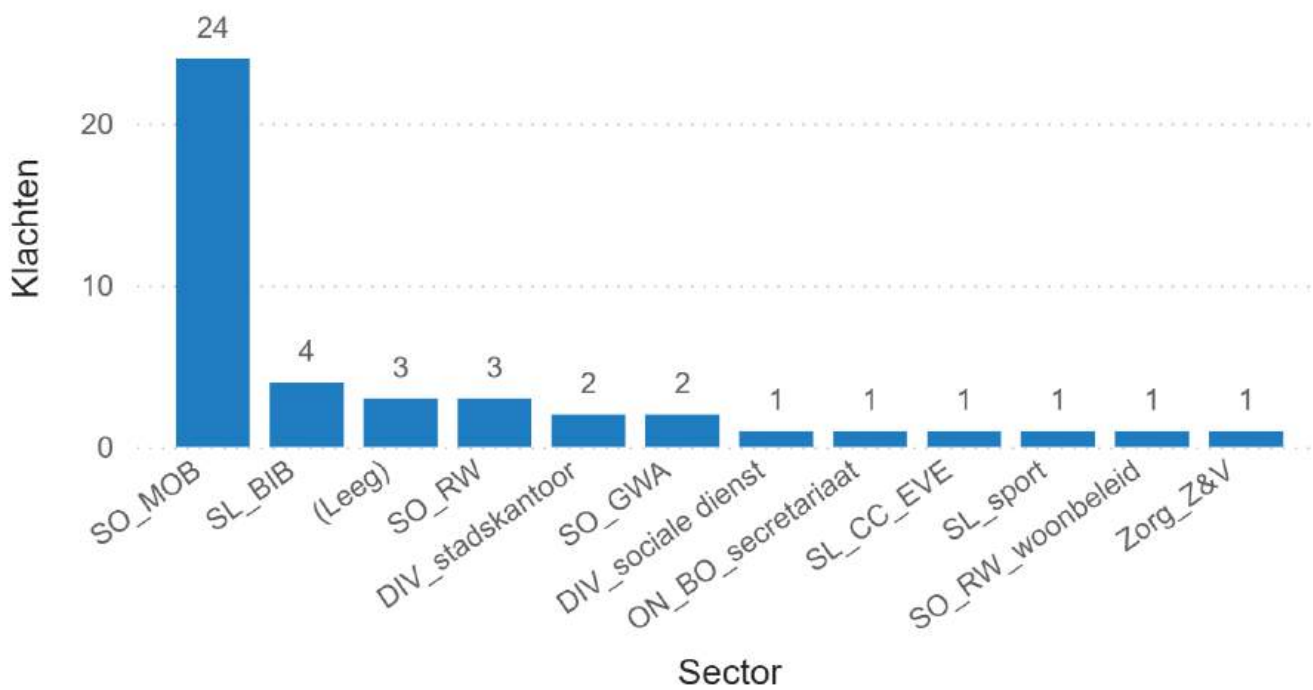
Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Dit kan via een schrijven, via de website, via het algemeen e-mailadres van de stad of mondeling/telefonisch aan het onthaal, bij de dienst of rechtstreeks bij de klachtencoördinator. De meeste klachten ontvangen we via mail of het klachtenformulier op de website. Soms worden meldingen die terechtkomen bij diensten, op vraag van de dienst, na verloop van tijd als een klacht geregistreerd. De klachtencoördinator bemiddelt dan, neemt een gevoelig of delicaat thema over, of doorbreekt het status quo tussen de partijen.

Onderstaande de verdeling van het aantal klachten per sector: de sector stadsontwikkeling ontvangt de meeste klachten, gevolgd door de sector samenleving. 2 klachten kunnen niet herleid worden tot één afzonderlijke dienst.



Wanneer we dit verder uitsplitsen naar clusters zien we dat er voornamelijk klachten zijn omtrent thematieken binnen de cluster Mobiliteit (24). Hierbij gaat het voornamelijk over klachten omtrent het parkeerbeleid of ontvangen retributies, nl. 22.

## Klachten naar Cluster



17 van de 44 klachten werden binnen de week (7 dagen) opgenomen en afgehandeld. Op 3 uitzonderingen na, werden alle klachten binnen de tijdspanne van een maand afgerond.



Concrete verbeteringen naar aanleiding van klachten:

- ① Periodiek wordt samen met het parkeerbedrijf samengezeten om de meldingen en klachten te bespreken. Sommige suggesties worden door de dienst mobiliteit opgenomen in kader van de evaluatie van het parkeerbeleid. Het recht op vergissen wordt toegepast in bepaalde (parkeer)situaties.
- ② Naar aanleiding van een klacht, werden de prijzen van de verschillende afdrukmogelijkheden geafficheerd aan de openbare computer en printer.
- ③ Naar aanleiding van een klacht, wordt in overleg met ICT, gezocht ,naar een oplossing voor de softwareproblemen in de openbare wachtruimte van het stadskantoor.
- ④ Om samenwerkingen tussen diensten in kader van een klachtopvolging te optimaliseren worden klachten mee opgenomen in het meldingenbeheersysteem.
- ⑤ Het registreren van dankbetuigingen en felicitaties wordt aangepast volgens het klachtenreglement.

Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

In 2025 werden 51 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd. Dit is gelijkaardig met 2024. We merken dat collega’s de reflex hebben om felicitaties of dankbetuigingen te registreren. De sector samenleving staat op nr 1 met 16 felicitaties, gevolgd door de sector stadsontwikkeling met 15 felicitaties. Zorg kreeg 12 geregistreerde dankbetuigingen. De melders zijn vooral tevreden over de snelheid van uitvoering en de communicatie van de medewerkers. Felicitaties zijn ook afkomstig van professionele partners of bezoekers. De professionaliteit en deskundigheid van onze medewerkers worden hierdoor extra belicht.



De termen ‘felicitering’ en ‘dankbetuigingen’ worden in het klachtenreglement opnieuw gedefinieerd om verwarring te voorkomen. Een beleefde bedanking nav het afleveren van dagelijkse dienstverlening zal niet langer geregistreerd worden in de klachtenprocedure. In de toekomst zullen enkel de felicitaties opgenomen worden in het klachtensysteem. Onder een felicitatie verstaan we: ‘een uiting van waardering of lof voor een bijzondere prestatie, belangrijke mijlpaal, of uitzonderlijke inspanning’. Een dankbetuiging kan zeker verder geregistreerd worden bij de diensten zelf.



## Rapportering over de klachtenbehandeling werkjaar 2025

## Inhoud

|                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Context.....        | 3 |
| 2. Aanpak .....        | 4 |
| 3. Cijfers 2025 .....  | 5 |
| 4. Planning 2026 ..... | 6 |

## 1. Context

Op 19 september 2024 keurde de gemeenteraad en de RMW het reglement voor de klachtenbehandeling goed. Tegelijkertijd sloot het lokaal bestuur zich aan bij de Vlaamse ombudsdienst.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de klachten die in het afgelopen verslagjaar bij de gemeente zijn ingediend en hoe deze zijn behandeld. Het verslag heeft tot doel om transparantie te bieden over de gemeentelijke klachtbehandeling en om verantwoording af te leggen over de zorgvuldigheid en kwaliteit daarvan.

De gemeente hecht grote waarde aan een correcte, respectvolle en tijdige behandeling van klachten. Klachten van inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden zijn belangrijke signalen over de dienstverlening en het handelen van de organisatie. Door deze signalen serieus te nemen en te analyseren, kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren en het vertrouwen van inwoners versterken.

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van het aantal ontvangen klachten, de aard en herkomst ervan, de betrokken organisatieonderdelen en de wijze en termijn van afhandeling.



### 3. Cijfers 2025

In 2025 ontvingen we 28 klachten, 25 daarvan ontvingen we via mail, 1 via brief en 2 via ABB. We hebben geen anonieme klachten ontvangen. Het staat ook zo beschreven in onze procedure dat anonieme klachten niet ontvankelijk worden verklaard.

Alle klachten waren ontvankelijk en zijn in behandeling genomen. Niet elke klacht kon worden afgehandeld binnen de vooropgestelde termijn. Meestal was dit omdat er extra onderzoek nodig was of doordat het dossier zodanig groot of complex was, waardoor extra afspraken met de klager nodig waren. Er is een lopend dossier waarvan de termijn overschreden is door de betrokkenheid van een verzekeraar.

20 dossiers werden afgehandeld binnen de vooropgestelde termijn. De klachten die via ABB zijn binnengekomen werden via het college van burgemeester en schepenen afgehandeld en niet via de dienst organisatiebeheersing.

De cluster Ruimte ontving de meeste klachten. Dit ging voornamelijk over de afhandeling van omgevingsvergunningen. 9 hiervan werden door een en dezelfde melder ingediend. 1 melding hiervan werd niet binnen de vooropgestelde termijn behandeld en staat momenteel nog steeds open.

De klachten over het onderwijs (in de cluster Mens) werden voornamelijk door de directie afgehandeld door gesprekken aan te gaan met de desbetreffende ouders.

Voor de klachten voor de diensten burgerzaken en beleven en ondernemen werd met het desbetreffende diensthoofd bekeken of we de dienstverlening konden aanpassen.

| Cluster                 | Dienst                | Aantal |
|-------------------------|-----------------------|--------|
| Ruimte                  |                       | 16     |
|                         | Omgeving              | 14     |
|                         | Mobiliteit            | 1      |
|                         | UTD                   | 1      |
| Mens                    |                       | 7      |
|                         | Onderwijs             | 3      |
|                         | Burgerzaken           | 2      |
|                         | Beleven en ondernemen | 1      |
|                         | Kinderopvang          | 1      |
| Ondersteunende diensten |                       | 3      |
|                         | GAS                   | 2      |
|                         | Organisatiebeheersing | 1      |
| CBS                     |                       | 2      |
|                         | CBS                   | 2      |
| Eindtotaal              |                       | 28     |

## 4. Planning 2026

We zijn er ons ervan bewust dat niet álle klachten via het klachtenmeldpunt binnenkomen. Een aantal klachten worden door de diensten zelf onmiddellijk behandeld (de zogenaamde eerstelijnsklachten). Indien dit tot een gunstig resultaat leidt voor beide partijen, zal hier geen 'officiële' klacht uit voortkomen.

Vanaf 2026 sporen we alle diensten aan om ook deze eerstelijnsklachten aan de dienst organisatiebeheersing te melden opdat onze rapportering een correctere weergave van de realiteit kan worden. Klachten die niet officieel geregistreerd worden, kunnen immers niet bijdragen aan een verbetering van onze dienstverlening.

Veel burgers benutten andere kanalen om klachten of grieven te uiten. Ook deze klachten worden vaak niet officieel geregistreerd. Bovenstaande cijfers en klachtenrapportering schetsen mogelijk geen totaalbeeld van alle klachten die er zijn in Hemiksem.

Het is de bedoeling om onze diensten en lokale mandatarissen aan te sporen om alle klachten over te maken aan de dienst organisatiebeheersing. Zo kunnen ze meegenomen worden in de rapportering en in de cyclus van voortdurende verbetering.

|                                        |
|----------------------------------------|
| <b>JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING</b> |
|----------------------------------------|

|             |
|-------------|
| <b>2025</b> |
|-------------|

## WETTELIJKE BASIS

Het decreet lokaal bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- Het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- Het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het lokaal bestuur Keerbergen hecht veel belang aan het zorgvuldig en correct omgaan met klachten en meldingen teneinde een deskundige en klachtvriendelijke aanpak te kunnen garanderen. Om hieraan tegemoet werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en goedgekeurd in zitting van de gemeente- en OCMW-raad van 26 juni 2020. Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2020. Tijdens dezelfde zitting werd er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van tweedelijnsklachten. Deze samenwerking zal trouwens verlengd worden voor onbepaalde duur.

Ook in 2025 werd dit rapport door de algemeen directeur opgesteld. Naar aanleiding van de uitrol van het nieuw meerjarenplan 2026-2031 zijn we op zoek naar een verdere informatisering van het systeem. Hiermee willen we komen tot een verdere centralisatie van de stroom van mails, ... die ons momenteel via diverse kanalen bereiken. Dit zal niet alleen zorgen voor een meer efficiënte manier van werken, het zal ons ook in staat stellen om sneller in te grijpen en bij te sturen mochten er zicht structurele problemen voordoen binnen de organisatie. Deze aanpak past ook in onze globale aanpak van organisatiebeheersing.

## SAMENWERKING VLAAMSE OMBUDSDIENST

De gemeente Keerbergen heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking is een aanvulling op het bestaande systeem van klachtenbehandeling in eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in tweede lijn. Hierdoor wordt voorzien in een professionele en objectieve behandeling van tweedelijnsklachten van privé- of rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de gemeente. Deze samenwerking wordt door ons bestuur als zeer constructief en leerrijk ervaren. Deze samenwerking heeft in het verleden goed gefunctioneerd, zowel naar de mensen die een klacht hebben ingediend als naar ons als organisatie toe. De behandeling op de tweede lijn zorgt er immers voor dat wij vanuit de aanbevelingen die we krijgen van deze dienst de werking van onze dienst kunnen verbeteren.

## RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

Het Vlaams bestuursdecreet (artikel II.74) regelt dat elke overheidsinstantie jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek van deze klachten.

Het decreet lokaal bestuur (artikel 302 en 303) bepaalt dat er jaarlijks gerapporteerd wordt aan de raden over de klachtenbehandeling van het lokaal bestuur.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW, jaar 2025.

## JAAROVERZICHT KLACHTEN 2025

Alvorens een overzicht te geven van de klachten willen we erop wijzen dat het woord klacht vaak gebruikt wordt zonder dat er specifiek een onderscheid gemaakt wordt door de indiener of het nu over een klacht, een melding of een beleidsvraag gaat.

In dit verslag willen we alle mogelijke manieren die burgers gebruiken om zich te wenden tot het bestuur trachten te inventariseren. We onderscheiden hierbij **twee groepen**:

- **Klachten:** dit is een manifeste uiting van een ontevreden burger waarbij deze klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Deze kunnen betrekking hebben op:
  - Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
  - Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
  - Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
  - Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- **Meldingen** die ons bereiken via klachtenformulier of klachtenmail maar die we, op basis van bovenstaande kenmerken, niet als klacht beschouwen. Deze worden wel opgenomen in de cijfergegevens en onderverdeeld in categorieën, maar niet per issue besproken in het rapport.

Daarnaast zijn er nog diverse andere kanalen die ons toelaten zicht te krijgen op de verzuchtingen en vragen van de burgers:

- Klachten bij de toezichthoudende overheid ABB
- Klachten inzake handhaving op vlak van milieu en ruimtelijke ordening die worden behandeld door onze handhavingsdienst Interleuven

De rechtstreekse mails van burgers naar onze diensten met vragen om zaken te herstellen of te signaleren nemen we niet afzonderlijk op in dit document. Uit het overzicht van het totaal aantal werkbonden die onze uitvoeringsdienst heeft verwerkt in 2025 ( in totaal 2.482) kunnen we wel opmaken dat deze mails voornamelijk betrekking hebben op herstellingen van het openbaar domein of van verkeersborden.

Gezien de burgers zelf niet altijd een aanduiding geven over wat ze als klacht dan wel als melding wensen te beschouwen, maakt de algemeen directeur hierbij wel een onderscheid. Dit is echter enkel met het oog op de opstelling van dit rapport, maar heeft geen enkele invloed op de behandeling van de vraag van de burger.

In 2025 hebben we na analyse **4 klachten** officieel als klacht geregistreerd. We baseren ons, zoals reeds aangehaald, voor deze indeling in klacht /melding op de hogervermelde kenmerken. Bij contacten met de Vlaamse Ombudsdienst in het afgelopen jaar is immers ook gebleken dat niet zozeer dient gekeken te worden naar de kwantiteit van de klachten dan wel naar de wijze waarop er mee omgegaan is, zeker als het essentiële zaken van dienstverlening betreft.

Naar meldingen toe geven we in dit rapport een overzicht van het aantal geregistreerde meldingen en hebben we deze maximaal onderverdeeld in categorieën.

## KLACHTEN 2025

### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHTEN

#### Klacht 1: naturalisatie

Deze klacht is zowel intern als bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend. Het betreft een naturalisatie procedure waarbij de stukken van het dossier op onze dienst niet meer zijn terug te vinden, waardoor de betrokken partijen de nodige documenten in binnen- en buitenland opnieuw dienen aan te vragen.

#### Actie:

Het dossier in kwestie is besproken met de betrokken medewerkers maar jammer genoeg zijn de documenten niet teruggevonden. Vanuit onze dienst is er dan wel contact opgenomen met de onderwijsinstellingen in ons land waarbij betrokkene de nodige lessen had gevolgd om zelf een duplicaat van de attesten te bekomen. Daarnaast is er aan betrokkene formeel toegezegd dat alle kosten die zouden gemaakt moeten worden voor het bekomen van nieuwe attesten in het buitenland door ons als organisatie zouden worden gedragen.

Gezien de persoon die de naturalisatie had aangevraagd niet langer België als hoofdverblijfplaats heeft zal de lopende procedure tot naturalisatie ook niet kunnen worden afgerond. Onze diensten hebben navraag gedaan of de aanvraag verder kan gezet worden via de ambassade. Dit is echter slechts bij uitzondering mogelijk, dewelke echter in dit dossier niet van toepassing is. Mochten deze personen ooit terug in België verblijven en een nieuwe aanvraag indienen zal het bestuur het genomen engagement nakomen om het dossier te faciliteren.

Los van de inhoudelijke afhandeling van het dossier zijn er ook interne maatregelen genomen om maximaal te vermijden dat er documenten verloren gaan. Naast een archivering van stukken wordt nu ook maximaal ingezet om documenten zo snel mogelijk te digitaliseren.

#### Klacht 2: EcoWerf

Er werd door een inwoner een formele klacht ingediend met betrekking tot de ophaling van hun papiercontainer van 1100 liter (PK1100). Samengevat betrof het hier de volgende tekortkomingen :

Juli 2025: Container helemaal niet geledigd → volledige maand onbruikbaar, toch huur aangerekend.

Augustus/september 2025: Zelfde probleem opnieuw → opnieuw huur aangerekend, geen dienst geleverd.

Volgens betrokkene weigert EcoWerf systematisch elke vorm van tegemoetkoming waardoor er beroep werd gedaan op het lokaal bestuur Keerbergen om deze klacht verder op te volgen bij EcoWerf met oog op bekomen van een passende compensatie.

**Actie:**

Hoewel we in deze niet rechtstreeks betrokken zijn achten we de klachten over de ophaling door EcoWerk als aandeelhouder heel belangrijk, gezien het over een essentiële dienstverlening gaat. We hebben hierop het dossier overgemaakt en kregen in deze volgende reactie:

*Er zijn in de zomermaanden inderdaad wat problemen geweest bij onze transportdienst (bezetting, uitval vrachtwagens). Er werd voor het adres bij haar een aandachtspunt aangemaakt bij de transportdienst voor de route van papier/karton. De andere rondes verlopen probleemloos.*

Nadien werden er geen nieuwe klachten meer genoteerd.

**Klacht 3: wateroverlast**

Dit dossier werd reeds in 2024 aangekaart bij onze diensten en werd uiteindelijk in 2025 afgehandeld. Hoewel er steeds antwoord werd gegeven op de vragen van betrokkene heeft deze zich ook tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend die dit dossier mee heeft opgevolgd. .

Het betreft hier een klacht van een inwoner over de aanhoudende wateroverlast die ze al anderhalf jaar ondervinden door de grachten die steeds buiten hun oevers treden. Deze situatie heeft grote gevolgen voor hun woning en tuin.

**Actie:**

Onze diensten hebben de problematiek ter plaatse nagezien en daar verder overleg over gepleegd. Probleem is dat de plaats waar deze woning gebouwd is, in derde bouworde waarbij wel een vergunning mogelijk was, watergevoelig is.

Als bestuur hebben we zelf het nodige gedaan door de aangrenzende grachten te ruimen en deze ook te controleren op verstoppingen (bladeren,...).

Er is op dat moment ook gecommuniceerd naar de bewoners dat er voor het aanpakken van deze waterproblematiek, er maatregelen noodzakelijk zijn op de private eigendom, zijnde installeren van infiltratievoorzieningen zoals infiltratieputten, wadi's, waterafvoerende groene stroken of infiltratiekragen.

**Klacht 4: Leegstandsdossier en rioleringsaansluiting**

Eind 2025 werd er een klacht ingediend met twee onderdelen: enerzijds had dit betrekking op een leegstandsdossier met een opgelegde boete van € 5.500,00 en anderzijds betrof dit een klacht over de riolering en aansluiting van mijn woning.

**Actie:**

Het dossier wordt door de diensten verder opgevolgd en zal in het jaarverslag 2026 worden opgenomen.

## MELDINGEN 2025

### OMSCHRIJVING VAN DE MELDINGEN

In 2025 zijn er via het e-klachtenformulier op de website 43 klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen.

Deze kunnen worden onderverdeeld in volgende categorieën, waarbij we deze niet in detail bespreken maar wel de meest voorkomende items kort vermelden:

- Openbaar domein 5 (vragen naar kleine herstellingen);
- Rioleringen 3 (meldingen van problemen met afwatering);
- Grachten 1 (vraag naar ruimen);
- Onderhoud bomen 6 (vragen naar snoeien);
- Mobiliteit 4 (vragen rond fietsveiligheid en snelheid);
- Voetwegen 4 (vragen naar reden van afsluiting voetwegen);
- Openbare verlichting 4 (melden van defecten);
- Nutsmaatschappijen 1 (vraag naar nazorg bij herstellingen);
- EcoWerf 1 (vraag naar ophaling);
- Ratten 1 (vraag naar bestrijding);
- Dieren 2 (loslopende honden);
- Camera's 1 (vraag naar de werking ervan);
- Omgevingsvergunningen 2 (vraag inzake dienstverlening);
- Burgerzaken 2 (vraag inzake dienstverlening);
- Begraafplaats 1 (vraag naar onderhoud);
- Skatepark 1 (vraag naar overlast inzake gebruik);
- Onthaal 2 (vraag inzake dienstverlening);
- BKO 1 (vraag naar terugbetaling);
- Bestuur (communicatie van een lid van het schepencollege).

Veel van deze meldingen hebben ook betrekking tot dossiers die bij onze diensten lopende zijn en waar al de nodige acties zijn voor ondernomen.

Een goed voorbeeld daarvan is de problematiek van de bestrijding van de overlast van ratten waarvoor er door de gemeente een actieprogramma is opgesteld.

Ook de problematiek van kleine herstellingen op het openbaar domein is iets dat de diensten autonoom opvolgen, waarbij deze meldingen wel nuttig zijn om acute en gevaarlijke situaties onder de aandacht te brengen.

Verder zien we als bestuur dat het aantal meldingen over de werking van onze diensten zeer miniem zijn. De inspanningen die in het verleden zijn geleverd om vooral de diensten van onthaal en burgerzaken te versterken werpen zijn vruchten af en zijn dan ook de basis voor de uitbouw van de organisatie van onze dienst onthaal.

Tenslotte merken we ook een daling van het aantal meldingen over de werking van de nutsmaatschappijen. De inzet van de onze werktoezichter speelt ook hier duidelijk. Aannemers en nutsmaatschappijen weten dat hun werken strikt en van nabij worden opgevolgd of zelfs stilgelegd wat leidt tot een betere mentaliteit in hun werkwijze.

## BESLUIT

Tot slot graag enkele bedenkingen:

- De aangehaalde klachten en meldingen zijn belangrijke aandachtspunten maar tonen geen structurele tekorten aan de werking van onze organisatie aan. Het zijn punten waar we aandacht voor hebben en waar we die aandacht ook moeten blijven voor hebben.
- We merken dat er door de inspanningen die we geleverd hebben om inzake personeel op cruciale punten in versterking te voorzien sneller en efficiënter kan worden ingegaan op vragen en meldingen. Ook heeft dit uiteraard ook meegespeeld om sommige zaken pro actief aan te pakken.
- Naar de toekomst toe blijven we aandacht besteden aan een goede opleiding en ondersteuning van onze medewerkers naar klantvriendelijkheid, waarbij correcte en duidelijke communicatie een heel belangrijke rol speelt.

## **Rapportage Klachtenbehandeling Lokaal Bestuur Kontich**

### **Juridisch kader en historie**

In uitvoering van het Decreet Lokaal Bestuur is het lokaal bestuur verplicht te beschikken over een eerstelijnsstelsel voor klachtenbehandeling. Dit stelsel voorziet tevens in een jaarlijkse rapportage over de ontvangen en behandelde klachten. Voor de tweedelijns ondersteuning wordt samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking werd verlengd bij beslissing van de Gemeenteraad, Raad voor Maatschappelijk Welzijn en Raad van Bestuur op 15 september 2025.

Het klachtenbehandelingssysteem werd opgestart in 2016 met de opmaak van de nodige reglementen. Daarbij werd een klachtenambtenaar aangeduid voor zowel de gemeente als het autonoom gemeentebedrijf (AGB). De opvolging van klachten met betrekking tot OCMW-materies werd toegewezen aan de teammanager Burger & Welzijn en is uitgewerkt via eigen protocollen en kwaliteitshandboeken. Het geheel van deze regeling werd goedgekeurd door de Gemeenteraad op 29 mei 2017.

Conform artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur beschikt het lokaal bestuur hiermee over een verplicht en structureel systeem voor klachtenbehandeling.

### **Rapportage klachtenbehandeling**

Het Vlaams bestuursdecreet (artikel II.74) regelt dat elke overheidsinstantie jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek van deze klachten. Het decreet lokaal bestuur (artikel 302 en 303) bepaalt dat er jaarlijks gerapporteerd wordt aan de raden over de klachtenbehandeling van het lokaal bestuur. Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor het lokaal bestuur voor het jaar 2025.

Bij de klachtenrapportage bespreken we enkel de klachten die bij de klachtenbehandelaar terecht kwamen. Met de klachten – meldingen die rechtstreeks bij diensten gebeurden, zonder dat ze doorgestuurd werden aan de klachtenbehandelaar, is geen rekening gehouden. Ook de klachten/meldingen die rechtstreeks bij leden van het College van Burgemeester en Schepenen gebeurden, werden niet mee verwerkt. Ook klachten bij beroep tegen beslissingen van CBS – BCSD werden niet in deze rapportage vervat.

## Jaaroverzicht klachten 2025

### *Bedenkingen vooraf*

Een doeltreffend klachtenbehandelingssysteem vereist een uniforme en consequente registratie van alle klachten en meldingen, ongeacht het kanaal waarlangs deze worden ontvangen. Deze registratie vormt, vanuit het principe “meten is weten”, de basis voor een onderbouwde analyse en beleidsmatige opvolging. Momenteel worden klachten en meldingen afzonderlijk geregistreerd binnen de gemeente, AGB en het OCMW, wat het globale overzicht beperkt. Daarnaast is de interpretatie en categorisering van klachten niet altijd eenduidig, wat vergelijkende analyses bemoeilijkt. Ook het onderscheid tussen een klacht en een melding wordt niet steeds uniform toegepast door de burger.

In de praktijk stellen zich bovendien een aantal structurele uitdagingen. De rapportage gebeurt hoofdzakelijk op het niveau van de klachtenambtenaar en de verantwoordelijke voor Burger en Welzijn, terwijl een aanzienlijk aantal klachten rechtstreeks bij de burgemeester, schepenen of diensten terechtkomt en niet systematisch wordt meegenomen in de centrale opvolging. Hierdoor ontbreekt een volledig en geïntegreerd zicht op alle klachten en meldingen.

Deze vaststellingen onderstrepen de noodzaak aan een verdere centralisatie van de klachtenbehandeling binnen de organisatie, op dienstniveau en met voldoende back-up. Dit impliceert een gedeelde verantwoordelijkheid voor een uniforme, transparante en organisatiebrede klachtenopvolging.

## Klachten Lokaal Bestuur

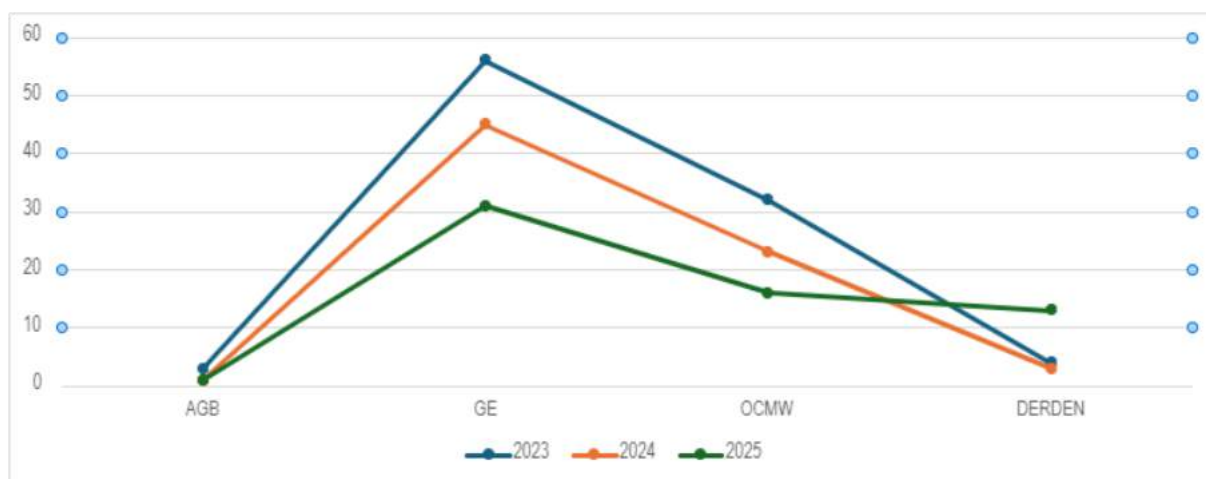
In 2025 kregen we in totaal 62 klachten te verwerken. Ten opzichte van de voorbije jaren zien we een aanzienlijke daling. Of dit dan terugvalt tot op een normaal niveau, kunnen we niet bevestigen vermits er geen vergelijkbare cijfers van voor 2023 zijn omdat er toen op een andere manier werd geregistreerd. Het grote aantal klachten over de Fiberklaar werken in 2023 (die toen voor een stijging zorgden) vonden ook nog plaats in 2024, maar leverde in 2025 dus geen klachten meer op.

Er wordt een duidelijke toename vastgesteld in het aantal klachten die in hoofdzaak betrekking hebben op externe partners (politie, Igean, Fiber) en die worden aangewend als doorverwijzing naar een ander bestuur of organisatie. Deze evolutie wijst erop dat het klachtenkanaal in toenemende mate wordt gebruikt als opstap naar externe instanties. Om een efficiënter gebruik van middelen te waarborgen en onnodige belasting van de organisatie te vermijden, zal in de toekomst sterker worden ingezet op een gerichte en correcte doorverwijzing vanaf het eerste contactmoment.



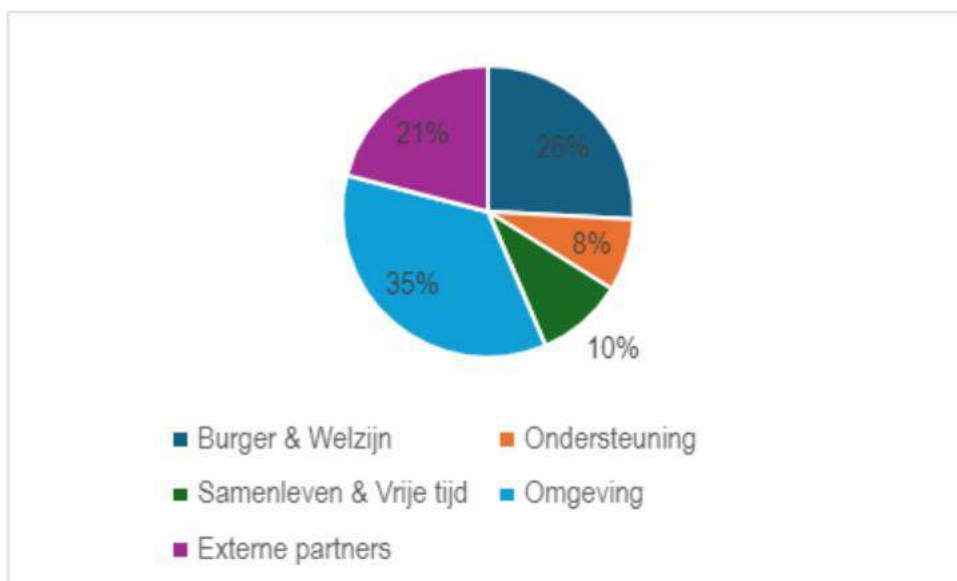
## Gemeentebestuur – OCMW - AGB

In 2025 kreeg de klachtenbehandelaar 62 dossiers te verwerken. Daarvan waren er 45 voor het gemeentebestuur, 16 voor het OCMW en 1 voor het AGB. Daarvan waren 13 klachten geen rechtstreekse klachten voor het lokaal bestuur, maar politie, IGEAN, Pidpa, enz



## Organisatieniveau

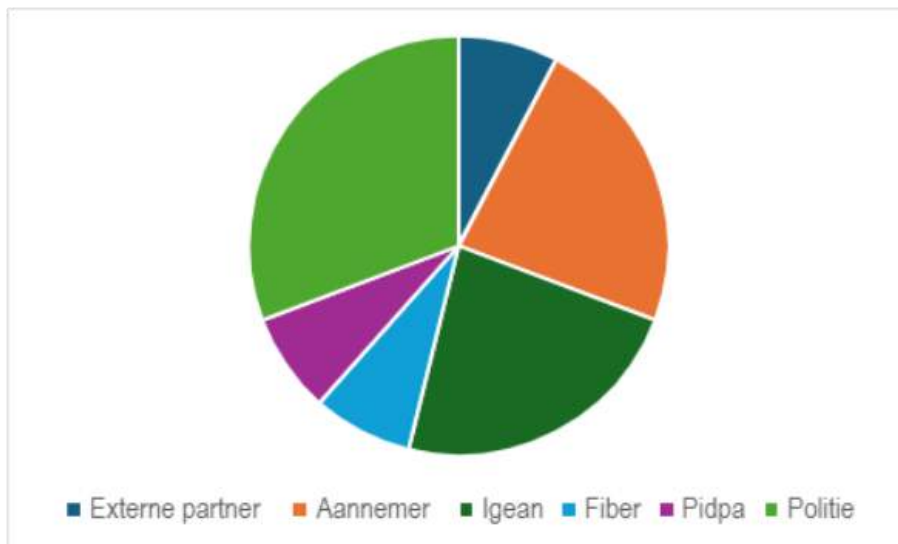
Binnen de eigen organisatie blijkt de afdeling Omgeving structureel de dienst te zijn waar het grootste aantal klachten wordt geregistreerd. Dit houdt voornamelijk verband met thema's inzake veiligheid en openbare orde, waaronder sluikestorten, vandalisme, verkeersveiligheid en wegeninfrastructuur.



# KONTICH

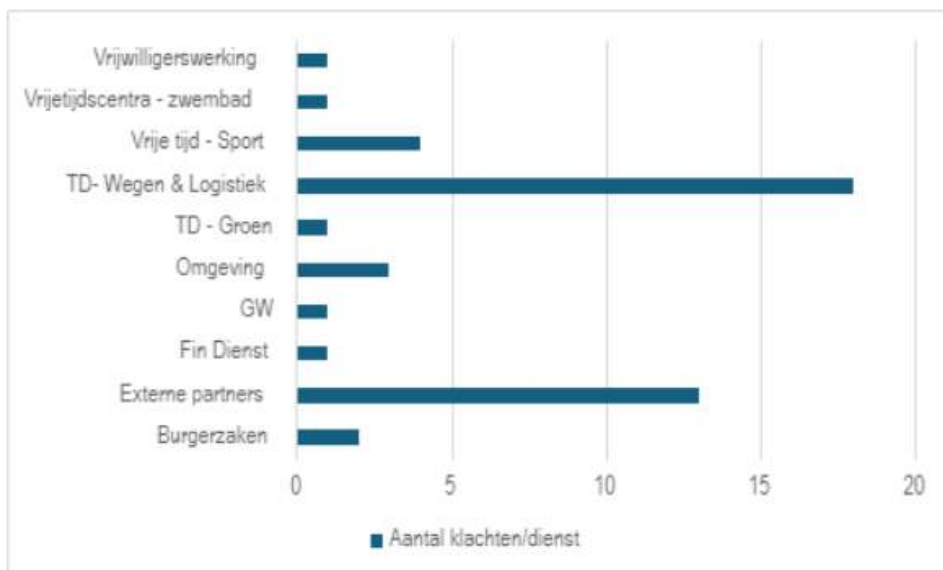
*leeft!*

Opvallend is de toename van het aantal klachten dat betrekking heeft op externe partners. Deze klachten worden momenteel manueel doorgestuurd naar de betrokken partners. Met het oog op verdere digitalisering wordt gestreefd naar een automatische doorsturing, zodat er geen onnodig tijdverlies optreedt en beide partijen sneller verder geholpen kunnen worden.



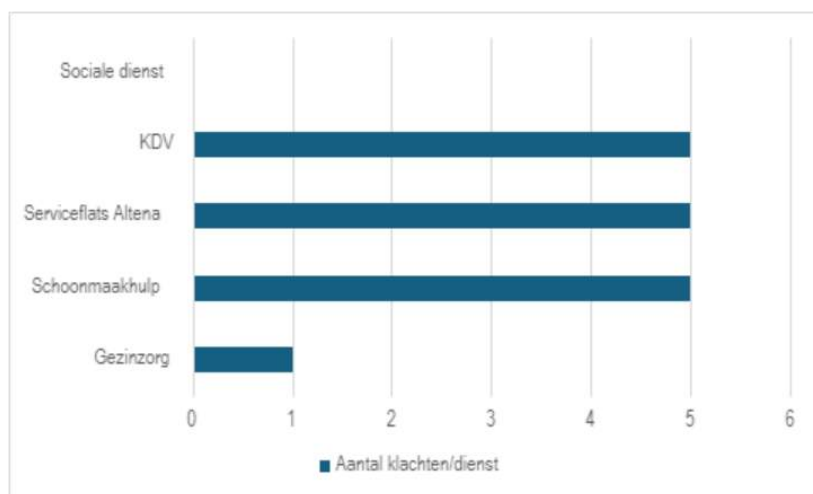
## Gemeente

Er werden voor de entiteit Gemeente 45 klachten ingediend. De trend die we zagen op organisatiebreedniveau vinden we hier nog meer uitgesplitst terug. De 62 klachten hadden uiteraard betrekking op verschillende diensten, verspreid over verschillende afdelingen. De Technische Dienst, cel Wegen en Logistiek blijft daarbij de dienst die het grootste aantal klachten ontvangt.

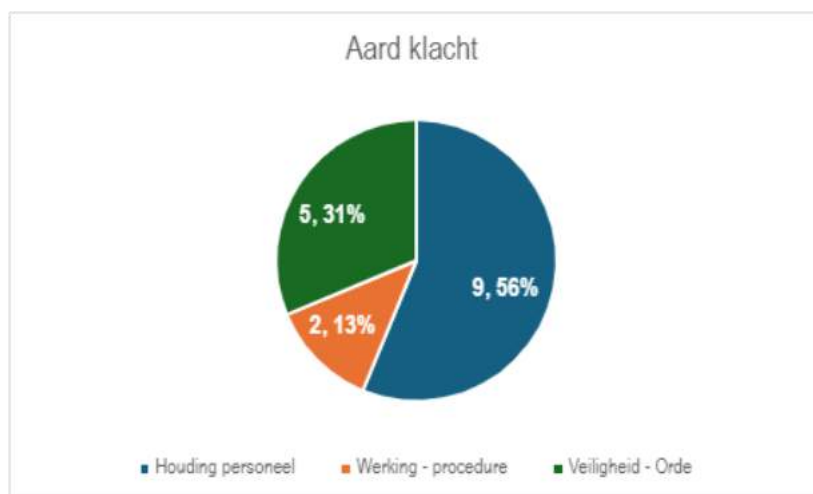


## OCMW

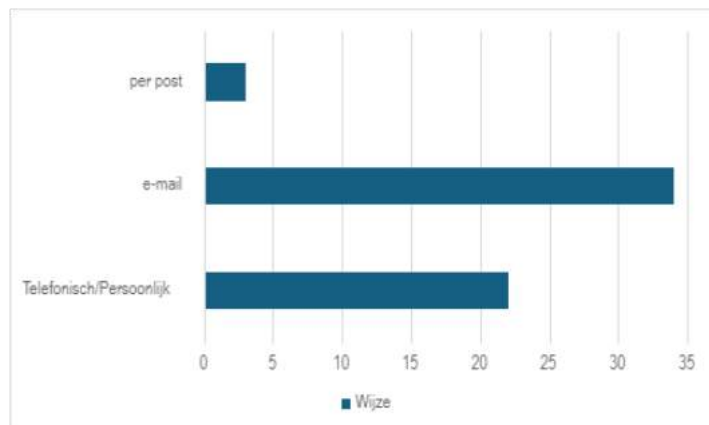
In 2025 werden in totaal 16 zestien klachten geregistreerd. Voor de sociale dienst is het opvallend dat er geen formele klachten werden ingediend. De aangebrachte kwesties bleven beperkt tot bemiddelende gesprekken, die in sommige gevallen werden gevolgd door bijkomende overlegmomenten om de vragen en bezorgdheden van alle betrokken partijen verder te duiden en te kaderen.



Binnen de OCMW-werking blijkt dat klachten zich voornamelijk situeren rond de houding van medewerkers. Het gaat daarbij onder meer om ontevredenheid over de uitvoering van taken door een personeelslid, evenals over de communicatie naar externe partijen. De klachten werd steeds besproken met de verschillende partijen om tot een oplossing te komen. Er werd drie verbetertrajecten opgestart door gesprekken met medewerkers of om tot een oplossing te komen met indiener(s) van de klacht.



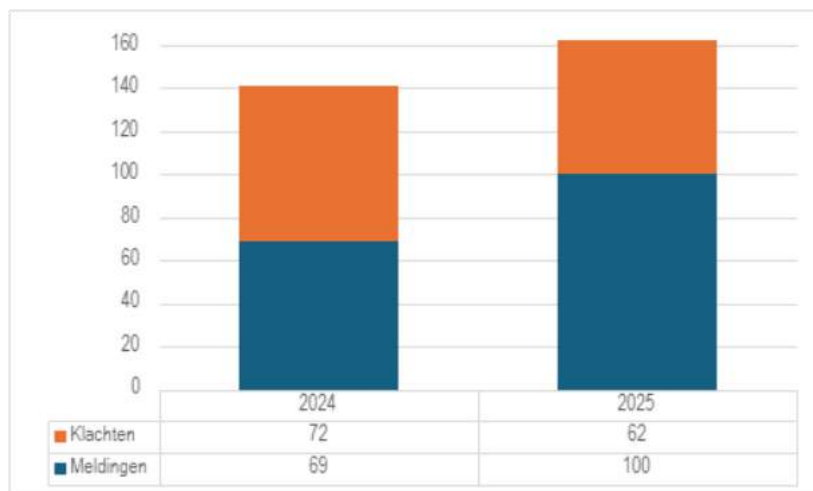
## ***Wijze van indienen***



De klachten die gericht zijn aan de gemeente komen bijna hoofdzakelijk binnen via het digitale klachtenformulier, terwijl de klachten voor het OCMW bijna uitsluitend persoonlijk geformuleerd worden. Dit is ook logisch omdat in deze gevallen er al een persoonlijk aanspreekpunt bestaat. Voor het lokaal bestuur komen klachten hoofdzakelijk binnen via digitale weg, enerzijds via mail, anderzijds via het bestaande klachtenformulier. We blijven de andere mogelijkheden zoals persoonlijk contact, telefonisch of per post verder aanbieden om de mogelijkheid tot het indienen van een klacht laagdrempelig te houden en toegankelijk voor al onze burgers.

## ***Meldingen vs. Klachten***

Er is een duidelijke verschuiving merkbaar van formele klachten naar meldingen. Meldingen bereiken het bestuur via diverse kanalen, waardoor centralisatie en structurele opvolging momenteel niet mogelijk zijn. Daarnaast ontvangen diensten rechtstreeks meldingen, die zij autonoom behandelen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het formele traject dat gepaard gaat met het indienen van een klacht door burgers soms als te zwaar of disproportioneel wordt ervaren in verhouding tot het probleem, waardoor men eerder kiest voor een melding. Tegelijkertijd draagt de toenemende laagdrempelige bereikbaarheid via verschillende communicatiekanalen ertoe bij dat burgers sneller deze weg bewandelen.



De meldingen situeren zich onder meer binnen het kader van veiligheid en orde, maar betreffen ook informatievragen over producten zoals de reispas en het attest van goed gedrag en zeden. Deze informatie is in principe al beschikbaar op de gemeentelijke website. Dit wijst op een duidelijke noodzaak om informatie sneller, duidelijker en efficiënter tot bij de burger te brengen. In dat kader worden verschillende toekomstgerichte initiatieven voorzien. Zo zal met de opstart van het nieuwe Klantcontactcentrum (KCC) vanaf maart zowel telefonie als e-mails en e-formulieren worden gecentraliseerd, waardoor burgers steeds eenduidige en consistente informatie ontvangen vanuit één dienst. Daarnaast wordt verder ingezet op de uitrol van artificiële intelligentie binnen de communicatiekanalen en op de verdere implementatie van een digitale assistent, zowel intern als extern.

## ***Afhandeling & Opvolging***

Na de afhandeling van de klachten ontvingen wij geen verdere reacties van de indieners. Er wordt dan ook van uitgegaan dat de verstrekte antwoorden als afdoende werden ervaren. Voor zover ons bekend, werden er geen beroepsprocedures opgestart bij de Vlaamse Ombudsdienst. De verdere opvolging en terugkoppeling na de behandeling van meldingen en klachten blijft echter een belangrijk aandachtspunt. Door het gebrek aan centralisatie en structurele feedback vanuit de diensten vormt dit momenteel een blinde vlek binnen de werking. In de toekomst wordt daarom actief gezocht naar bijkomende mogelijkheden, zowel intern als in samenwerking met externe partners, om de opvolging door de diensten te versterken en te komen tot een snellere, automatische en meer consistente terugkoppeling naar de burger. “Elke klacht is een gratis advies tot verbetering” is de vertrekstelling bij onze klachtenbehandeling. Daarom is het nuttig om te bekijken wat de uiteindelijke resultaten zijn.

## Conclusie

Het blijvend bewaken van een duidelijk onderscheid tussen een klacht en een melding is essentieel voor een correcte en consistente behandeling. Momenteel ontbreken uniforme systemen voor de registratie, rapportage en opvolging van klachten en meldingen, wat leidt tot versnippering van informatie binnen de organisatie. Dit benadrukt de dringende nood aan een verdere centralisatie van zowel meldingen als klachten over alle diensten heen.

Een gecentraliseerde aanpak maakt het mogelijk om klachten- en meldingsgegevens structureel te verankeren binnen het beleid en de organisatie. Deze gegevens vormen immers een waardevolle bron van informatie voor kwaliteitsverbetering en organisatieontwikkeling en ondersteunen een cultuur van continue verbetering. In dat kader is het aangewezen om verder in te zetten op (interne) digitalisering, met het oog op vereenvoudiging van processen, een efficiëntere werking en verhoogde klantgerichtheid, zonder daarbij het behoud van laagdrempelige contactkanalen uit het oog te verliezen.

Daarnaast is een performant opvolgingssysteem noodzakelijk om een gestructureerde en transparante terugkoppeling naar de melder te garanderen, bij voorkeur ondersteund door automatische bevestigingen en statusupdates. Tot slot blijft een correcte en consequente doorverwijzing naar externe partners een belangrijk aandachtspunt wanneer klachten of meldingen niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur behoren.

## Rapport klachten gemeente en Welzijnshuis (OCMW) Kortenbergh 2025

### Voorwoord

Het artikel 303 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd moet worden op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk moet zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Hiertoe is bij het lokaal bestuur Kortenbergh een klachtencoördinator aangesteld die in die hoedanigheid onafhankelijk van de diensten functioneert en rechtstreeks aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn rapporteert.

Sinds 2 september 2019 hebben de gemeente en het Welzijnshuis (O.C.M.W.) van Kortenbergh een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst voor tweedelijnsklachtenbehandeling van privé- of rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van gemeente of Welzijnshuis, alsook voor het onderzoek van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar. De samenwerkingsovereenkomst werd het laatst per 1 september 2022 vernieuwd en zal in 2026 opnieuw vernieuwd worden naar aanleiding van de door de Vlaamse Ombudsdienst aangekondigde tariefwijziging in de jaarlijkse bijdrage.

In navolging van artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur heeft gemeentebestuur Kortenbergh een reglement inzake klachtenbehandeling. Daarin wordt verduidelijkt wat een klacht is, namelijk een 'manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie'.

Klachten kunnen op basis van dit reglement schriftelijk worden ingediend, bij voorkeur via een webformulier op de gemeentelijke website [www.kortenbergh.be](http://www.kortenbergh.be) of via een e-mail naar [klachten@kortenbergh.be](mailto:klachten@kortenbergh.be). Het kan ook per brief of om het even welke andere schriftelijke drager.

### Klachtenbeeld

#### Klachten

##### Gemeente

- 4 klachten die behandeld werden door de dienst Burgerzaken:
  - 1 klacht over onterecht toekennen van verblijfsvergunningen (ongegrond en toegelicht)
  - 2 klachten over gebrekkige dienstverlening (ongegrond en toegelicht)
  - 1 klacht over ongelijke behandeling (toegelicht)
- 3 klachten die behandeld werden door de dienst Infrastructuurprojecten:
  - 1 klacht over hinderlijke wegsignalisatie na vernieuwing van de weg (ongegrond en toegelicht)
  - 1 klacht over schade ten gevolge van infrastructuurproject (onderzoek naar herstel)
  - 1 klacht over gebrekkige coördinatie van infrastructuurwerken (toelichting)
- 2 klachten die behandeld werd door de dienst Interne Ondersteuning:
  - 1 klacht over gebrek in weergave van het audiozittingsverslag (onderzoek en toelichting)
  - 1 klacht over gebrek aan communicatie in verzekeringsdossier (ongegrond)

- 13 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
  - 5 klachten over verkeersveiligheid in een straat (ongegrond of signalisatie en handhaving)
  - 1 klacht over zwaar doorkomend verkeer in een straat (ongegrond)
  - 2 klachten over onterecht geplaatste tijdelijke wegsignalisatie (ongegrond)
  - 2 klachten over gebrek aan parkeerplaats in een straat (ongegrond of onderzoek)
  - 1 klacht over gebrekkige coördinatie en communicatie bij wegenwerken (toelichting)
  - 1 klacht over langdurig parkeren bij elektrisch laadpunt (onderzoek en handhaving)
  - 1 klacht over gebrekkige communicatie en dienstverlening bij nieuw digitaal platform voor de aanvraag van een doorrijvergunning in een straat waarin een rijverbod geldt (onderzoek)
- 2 klachten die behandeld werden door de dienst Omgeving (Milieu, Ruimtelijke Ordening, Duurzaamheid):
  - 1 klacht over mogelijke overtreding bouwvergunning (onderzoek)
  - 1 klacht over schending van de privacy bij sluikstortcamera (ongegrond en toelichting)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Onderwijs:
  - 1 klacht over gebrekkige opvolging peetsituatie op school (ongegrond)
- 8 klachten die behandeld werden door de dienst Vrije Tijd:
  - 4 klachten over gebrekkige vrijetijdsinfrastructuur (onderzoek en herstel)
  - 2 klachten over geluidsoverlast nabij sport- of vrijetijdslocaties (overleg)
  - 1 klacht over gebrekkige dienstverlening bij een gemeentelijk evenement (onderzoek)
  - 1 klacht over gebrekkige communicatie bij reservatie gemeentelijke infrastructuur (onderzoek)
- 16 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
  - 2 klachten over onveiligheid door gebrekkig zout strooien bij winterprik (toelichting winterplan)
  - 1 klacht over aanbod bladkorven (toelichting)
  - 2 klachten over gebrekkig onderhoud kerkhof (werken uitgevoerd)
  - 1 klacht over gebrekkig onderhoud rioolkolken (herstel)
  - 4 klachten over slechte staat voetpad (herstel)
  - 1 klacht over achtergelaten obstakel op voetpad (ongegrond)
  - 1 klacht over onvoldoende ledigen van publieke vuilbakken (toelichting)
  - 1 klacht over slechte staat wegdek (herstel)
  - 1 klacht over het functioneren van een arbeider (onderzoek)
  - 1 klacht over gebrekkige communicatie bij straatvegen (toelichting)
  - 1 klacht over gebrekkig groenonderhoud (werk uitgevoerd)

#### *Welzijnshuis (OCMW)*

- 1 klacht over gebrekkige dienstverlening door poetshulp (onderzoek)
- 1 klacht over fout in dienstverlening bij verwarmingstoelage (begrip en onderzoek)
- 1 klacht over gebrekkige infrastructuur en vraag naar compensatie (ongegrond)

#### *Tussenkoms van de klachtencoördinator*

- 85 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan
  - 11 klachten die als onontvankelijk werden geregistreerd:
    - 2 wegens reeds eerder behandeld waarbij de feiten en het tijdstip waarop ze betrekking hebben dezelfde zijn als bij de eerdere klacht
    - 1 wegens niet in het Nederlands gesteld
    - 4 wegens niet schriftelijk ingediend
    - 1 wegens andere formele beroepsmogelijkheden mogelijk
    - 3 via andere klachtenprocedure:

- 1 via Vlaamse Ombudsdienst (zie ook verder)
- 1 via Agentschap Binnenlands Bestuur (onderzoek)
- 1 via Vlaams Mensenrechteninstituut (bemiddeling)
- 74 klachten waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is:
  - 15 vragen om informatie of suggesties
  - 13 beleidsklachten
  - 46 klachten die betrekking hebben op en overgemaakt werden aan derden:
    - 11 aan aannemer (5 i.v.m. schade door werken, 3 i.v.m. ongepast gedrag gesteld door medewerkers, 1 i.v.m. afvaloverlast, 2 i.v.m. nalatig onderhoud na werken)
    - 3 aan Agentschap Wegen en Verkeer (1 i.v.m. verkeerslichtenregeling, 2 i.v.m. gebrekkige straatverlichting)
    - 1 aan Aquafin (1 i.v.m. wateroverlast)
    - 2 aan Brussels Airport Company (i.v.m. geluidsoverlast vliegverkeer)
    - 4 aan De Watergroep (1 i.v.m. gebrekkige dienstverlening, 2 i.v.m. nalatig herstel na werken, 1 i.v.m. geluidsoverlast tijdens werken)
    - 2 aan EcoWerf (1 i.v.m. afvalophaling, 1 i.v.m. geluidsoverlast door glasbakken)
    - 5 aan Fluvius (2 i.v.m. schade bij werkzaamheden, 2 i.v.m. gebrekkige straatverlichting, 1 i.v.m. gebrekkige communicatie bij stroomonderbreking)
    - 1 aan handelaar (i.v.m. inbreuk op taalwetgeving)
    - 7 aan politie HerKo (3 i.v.m. geluidsoverlast, 1 i.v.m. foutparkeren, 1 i.v.m. overdreven snelheid, 2 i.v.m. burenhinder door (huis)dieren)
    - 8 aan privé-eigenaars (4 i.v.m. sluikstort, 1 i.v.m. geluidsoverlast, 1 i.v.m. bouwvergunning, 2 i.v.m. geuroverlast)
    - 1 aan Proximus (1 i.v.m. nalatig herstel na werken)
    - 1 aan Woon trots (i.v.m. wateroverlast)

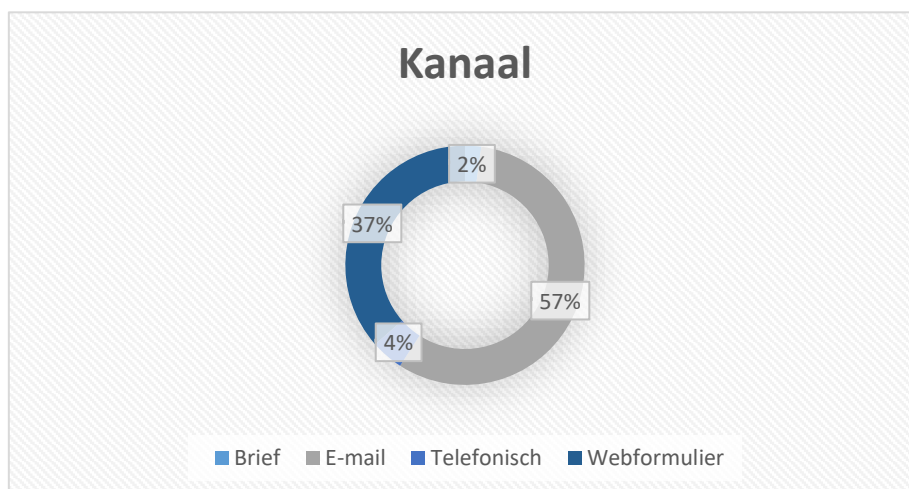
#### Via Vlaamse Ombudsdienst

- 1 klacht over schade aan een wagen door een put in de weg, waarbij aansprakelijkheid via verzekeringsdossier loopt (behandeld door Wegen & Groen)

#### Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereikten zijn:

1. E-mail: 78
2. Klachtenformulier op de [gemeentelijke website kortenberg.be](https://www.kortenberg.be): 50
3. Telefoon: 6 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)
4. Brief: 3



## Aanbevelingen en reflecties

- Een belangrijke duiding bij de vermelde aantallen is dat als klacht geregistreerd werden:
  - Een manifeste uiting waarbij geklaagd werd over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie (definitie in strikte zin), ongeacht via welke weg deze uiting tot bij gemeentebestuur Kortenberg is gekomen,
  - Alle uitingen die verzonden werden via het klachtenformulier op de website of aan [klachten@kortenberg.be](mailto:klachten@kortenberg.be), ook al betroffen ze inhoudelijk eerder een vraag of melding dan een klacht.
- Van de in het totaal 137 ontvangen klachten diende 62% door de klachtencoördinator te worden geregistreerd als niet-ontvankelijk of waarop de klachtenprocedure niet van toepassing is. Voor die 85 klachten werd uiteraard wel de inhoud met de betrokken diensten besproken en verder mee aan de slag gegaan waar nodig.
- Het grootste deel van de klachten betrof in 2025, net zoals de voorgaande jaren, ontevredenheid over de leefomgeving: gebrek aan onderhoud van (voet)wegen en pleinen en bezorgdheden omtrent verkeersveiligheid. Twee thema's die de Kortenbergse inwoner nauw aan het hart liggen. Over het algemeen zijn de meeste klachten echter eenmalige en uiteenlopende klachten.
- Een opmerkelijke vaststelling in 2020 (coronaperiode) was dat in de tweede jaarhelft dubbel zo veel klachten werden ingediend als in de eerste jaarhelft. Dat is nadien niet meer zo opmerkelijk het geval. In 2025 zien we echter net het omgekeerde en werd 68% van de klachten ingediend tussen januari en juni, 32% werd ingediend tussen juli en december.
- 94% van de klachten werden in 2025 digitaal ingediend. De grootste meerderheid van de klachten (57%) werd via e-mail gemeld, 37% via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Klachten via brief of telefonisch blijven beperkt.
- In 2025 was 34% van de klachten eigenlijk bedoeld voor derden, ten opzichte van 31% in 2024 en 26% in 2023. Meestal stuurt de gemeente de klacht door naar deze derden (aannemers, privé-eigenaars, politie HerKo). Soms verwijst de gemeente de klager door naar de derde opdat deze, indien gewenst, zelf contact zou kunnen opnemen. De klagers zouden in een aantal gevallen (EcoWerf, politie, Fluvius, ...) rechtstreeks contact kunnen opnemen met de derde partijen zonder dat tussenkomst van de gemeente nodig is. Omdat dit percentage in stijgende lijn gaat, blijft het belangrijk voor Gemeente Kortenberg om goed te communiceren over waar (bij welke instantie) inwoners met hun klacht terecht kunnen.

## 1. Inleiding

Een stad staat dicht bij haar inwoners, verzorgt veel dienstverlening en heeft veel klantencontacten. Af en toe loopt het eens fout of zijn burgers niet tevreden met het geformuleerde antwoord of de geboden oplossing. Het klachtenrapport bevat een overzicht van de klachten die in 2025 werden geregistreerd en behartigd. Naast een kwantitatieve analyse, bespreken we kort per dienst de kern van de klacht en sluiten af met een aantal belangrijke verbeteringen in 2025 en mogelijke actiepunten voor 2026.

## 2. Informatievraag, melding of klacht

### 2.1. INFORMATIEVRAAG EN MELDING

Stad Kortrijk zet volop in op een slimme en snelle dienstverlening. Het Meldpunt 1777 draagt hiertoe bij. Iedere burger, ondernemer of bezoeker kan onze stad via één contactpunt bereiken voor informatie, meldingen en wensen. Dit kan via het gratis nummer 1777, via e-mail, via het webformulier, via de virtuele assistent, via mijn Burgerprofiel app Kortrijk, per brief of een bezoek.

Informatievragen en eerstelijnsmeldingen worden behandeld door onthaalmedewerkers van het team Centraal onthaal 1777.

Bij tweedelijnsmeldingen is een terugkoppeling of tussenkomst nodig van een van de achterliggende diensten. Deze meldingen worden dan na registratie door het team Centraal onthaal 1777 rechtstreeks geëscaleerd naar een behandelende dienst achterliggend.

### 2.2. INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Een melding wordt/is een eerstelijnsklacht als de melder geen gehoor vindt bij het stadsteam of als hij zich fout behandeld voelt. Er is een duidelijke ontevredenheid bij de burger.

De interne klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht in samenwerking met de behandelende dienst vanuit een objectief standpunt, bekijkt welke stappen al zijn ondernomen en of er nog ruimte is voor een oplossing.

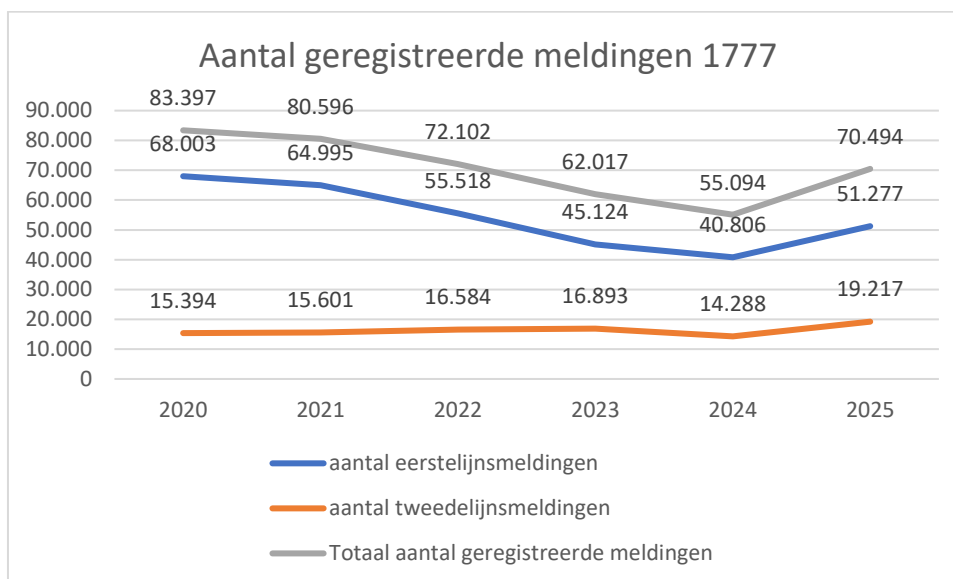
### 2.3. DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse ombudsdienst neemt het dossier op als blijkt dat de klacht complex is, als de klacht de stadsorganisatie overschrijdt, de stad geen objectieve rol kan spelen in de bemiddeling,... . We spreken hier van tweedelijnsklachten.

Stad Kortrijk heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse ombudsdienst. De Vlaamse ombudsdienst vervult de rol van 'lokale' externe klachtenbehandelaar en vormt het sluitstuk van de informatiefunctie en de interne klachtenbehandeling.

### 3. Meldingen en klachten in cijfers

#### 3.1 AANTAL MELDINGEN



BRON: TOPDESK KORTRIJK

Onthaalmedewerkers 1777 registreren ieder contact met de inwoner, bezoeker of ondernemer in het Meldpunt. In 2025 werden in **totaal 70.494 meldingen geregistreerd**, een aanzienlijke stijging tov 2024 (een stijging van 28%).

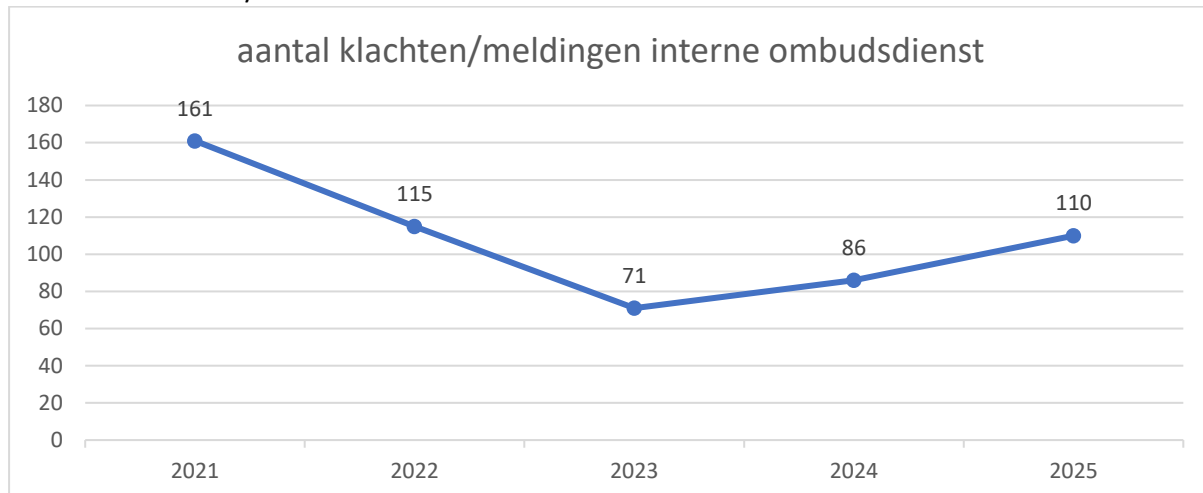
Daarvan behartigde 1777 **51.277 eerstelijnsmeldingen**, zijnde 72,7% van totaal aantal meldingen. Oorzaak van de stijging van het aantal meldingen in 2025 ligt o.a. aan extra meldingen nav nieuwe app handyPark, gewijzigd afvalbeleid IMOG, verkrijgen van afspraak burgerzaken nav lange wachttijden.

In 2025 werden **19.217 tweedelijnsmeldingen** aangemaakt.

Voor deze meldingen is er een tussenkomst nodig van deskundigen binnen een stadsteam of meldingen die bestemd zijn voor een partner van de Stad Kortrijk (bijv. IMOG, PZ Vlas, ...). Een stijging van het aantal meldingen over sluikstort en zwerfvuil, afval, overlast (vooral meer achtergelaten fietsen en overlast algemeen) en parkeren (Handypark, wijziging tarieven) verklaren de stijging bij de tweedelijnsmeldingen.

### 3.2 OVERZICHT INTERNE OMBUDSDIENST

#### ❖ AANTAL BEHANDELDE/OPGEVOLGDE DOSSIERS EN EVOLUTIE



Bron: Topdesk Kortrijk en dossiers interne ombudsdienst

Hierboven wordt een evolutie geschetst van het aantal dossiers behandeld door de interne klachtenbehandelaar van de stad Kortrijk. Afgelopen jaar werden 110 dossiers opgevolgd (28% meer dan in 2024, wat ook in lijn ligt met de stijging van het aantal geregistreerde meldingen 1777 in het algemeen).

#### ❖ SOORT VRAGEN

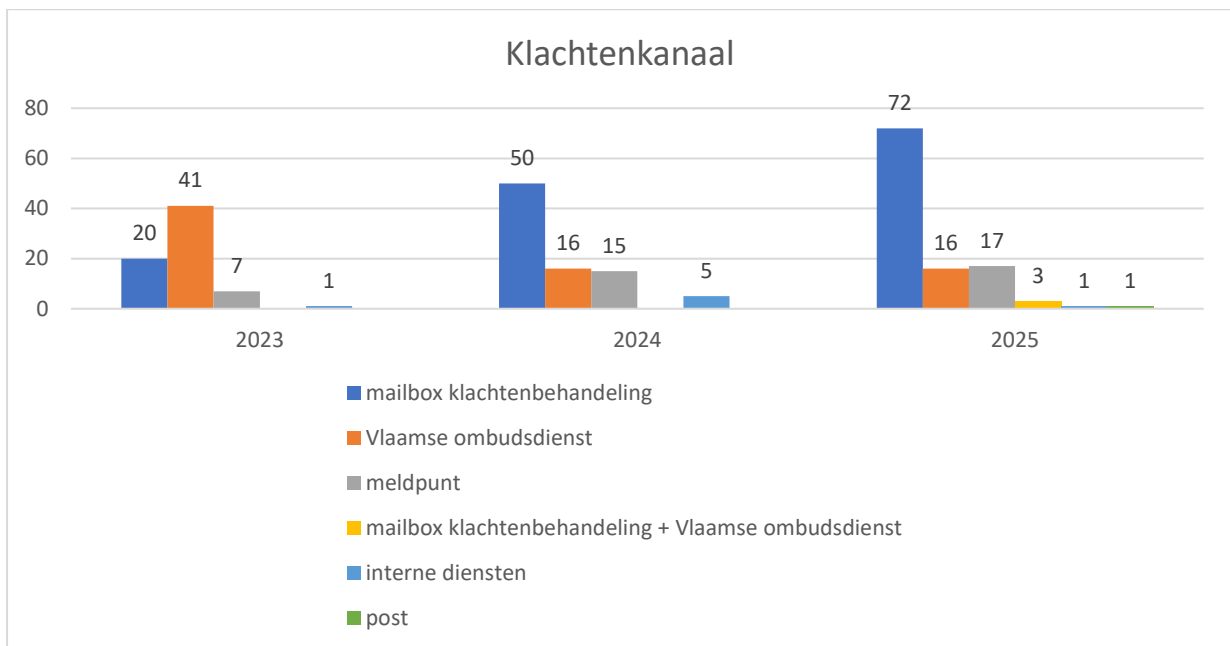
|      | INFORMATIE VRAAG | MELDING | KLACHT | TOTAAL |
|------|------------------|---------|--------|--------|
| 2023 | 4                | 29      | 38     | 71     |
| 2024 | 4                | 49      | 33     | 86     |
| 2025 | 1                | 56      | 53     | 110    |

Bron: dossiers interne ombudsdienst

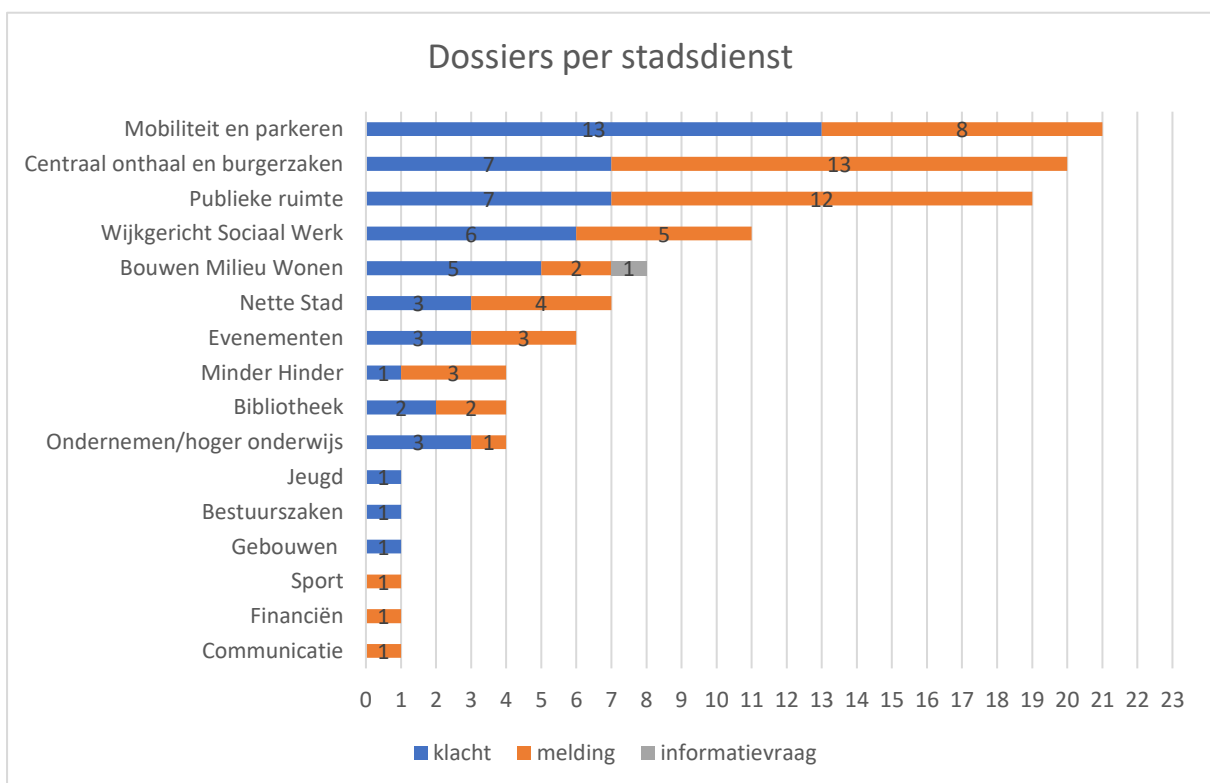
Sinds 2023 stelden we de begrippen van de behandelde dossiers wat scherper, nl. volgens informatievraag, melding en klacht. Immers niet alles wat bij de klachtenbehandelaar terecht komt, is effectief een klacht. Dit brengt enige nuance in de cijfers.

#### ❖ HOE KOMEN DOSSIERS BIJ INTERNE OMBUDSDIENST TERECHT?

Waar in 2023 dossiers vooral via de Vlaamse ombudsdienst binnen kwamen (41 dossiers of +/- 60% tov 20 dossiers of 30% via de mailbox van de klachtenbehandeling), zien we een evolutie dat klachten meer en meer rechtstreeks hun weg vinden via de interne ombudsdienst. In 2025 komt ongeveer 65% van de meldingen/klachten (72 dossiers) rechtstreeks via de mailbox klachtenbehandeling (tov nog +/- 15% via de Vlaamse ombudsdienst).



### 3.3 KLACHTEN/MELDINGEN ONDERVERDEELD PER STADSDIENST



- 19% van het aantal behandelde dossiers (21 dossiers waarvan 13 klachten) werd opgenomen in samenwerking met het team **Mobiliteit en parkeren**. Dit gaat voornamelijk over betwistingen over retributies en abonnementen. Daarnaast werd de verkeerssituatie in de Driekerkenstraat

(fietsveiligheid), lang parkeren op shop&go plaatsen, voetgangersdoorgang Hoge Dreef, verkeershinder en lawaaihinder in de Felix de Bethunelaan aangekaart.

- 20 dossiers (19%) handelden over de dienstverlening van **Centraal onthaal en burgerzaken**, waarvan 7 als klacht gecategoriseerd. Inhoudelijk gaat het vooral over lange wachttijden om een afspraak te kunnen maken als gevolg van de sterk gestegen druk op de dienstverlening (zie ook verder). Naast de klachten/meldingen bij de interne ombudsdienst kwamen bij 1777 eveneens heel wat meldingen binnen over de lange wachttijden. Overige dossiers gingen o.a. over: niet akkoord met een beslissing over adreswijziging, niet afleveren van een EID zonder activatie van de kaart, niet akkoord met de geboortekte of een onvriendelijk/incorrect contact.
- In 2025 werden 19 dossiers (17%) behandeld gerelateerd aan **Publieke ruimte**. Meldingen en klachten gingen vooral over hinder na werken (schade door wegenwerken, herstel van voetpad dat niet naar behoren verliep) en uiteenlopende vragen: te weinig vuilnisbakken, geen opvolging losliggend riooldeksel in de Moorseelestraat, geen antwoord ingezakt wegdek Meensestraat en schade aan auto na groenonderhoud.
- In samenwerking met team **Wijkgericht sociaal werk** werden in totaal 11 dossiers (9%) behandeld, waarvan 6 klachten. Veelal betreft dit gevoelige materie met dikwijls een voorgeschiedenis. Inhoudelijk gaat het over hoogte van leefloon, 'geen steun' verleend door OCMW, uitblijven van antwoord dienstverlening, uitbetaling leefloon duurt te lang, dienstverlening met maatschappelijk werker loopt moeilijk.
- Met de dienst **Bouwen, milieu en wonen** werden 8 dossiers verwerkt, waarvan 5 klachten. Het ging o.a. over niet akkoord met leegstandsheffing, huisnummering Toekomststraat, handhaving voorwaarden bouwvergunning, langdurige verbouwing Condédreef, discussie over renovatiepremie en discussie leegstand.
- 7 dossiers waren verbonden aan het team **Nette Stad**. Het ging o.a. over afhaalophaling die verkeerd liep, zwerfvuil en overlast op het wandelpad rondom de kerk in Heule, niet akkoord met brief ivm onkruid voor de garage/trottoir, korte betaaltermijn voor het openen van een afvalrekening bij IMOG. In de laatste maanden van 2025 waren er bij 1777 ook heel veel meldingen over het nieuwe afvalbeleid (informatievragen over de vernieuwingen, meldingen over de levering van de afvalbakken, onduidelijkheden over brief van IMOG,...).
- In samenwerking met de dienst **Evenementen** werden 6 dossiers behandeld. Dit ging over geluidshinder door muziek op event Beachvolleybal, meldingen over communicatie nav Sinksen alsook toegankelijkheid en geluidshinder door de Sinksenfeesten.
- In 2025 werden 4 dossiers behartigd ikv **Bibliotheek**. 3 waren gerelateerd aan een boete voor het te laat binnenbrengen van boeken en 1 iemand was ontevreden over de kwaliteit van een lesgever Digiwadde.
- Met de dienst **Ondernemen/Hoger onderwijs** bekeken we 4 meldingen/klachten. 2 gingen over geluidshinder nav Student Welcome en 2 over hinder door horecazaken.
- 3 meldingen en 1 klacht hadden betrekking op het team **Minder hinder**. Onaangekondigde verkeersborden, niet akkoord met een factuur over inname openbaar domein, inname parkeerplaats voor winkel, verbodsborden om te parkeren nav werken waren de aanleiding.
- **Overige meldingen/klachten** waren bestemd voor diensten Bestuurszaken (niet akkoord met verloop GAS-boete), Communicatie (veiligheid webpagina), Financiën (niet akkoord met

herinnering betaling – al betaald), Gebouwen (geluidshinder ventilatietorens bibliotheek), Sport (verdwaalde voetballen van voetbalclub in de tuin) en Jeugd (klacht over speeltoestel dat niet veilig is).

### 3.4 DE GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD VAN DOSSIERS BIJ DE INTERNE OMBUDSDIENST

In 2025 werden in totaal 110 dossiers behandeld, 109 dossiers konden afgerond worden. 1 dossier is nog lopende.

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht/melding in 2025 bij de interne ombudsdienst bedroeg **21,23 dagen** (in 2023 bedroeg dit 23,93 dagen). Uiteraard worden klanten veel sneller gecontacteerd. In die doorlooptijd wordt geluisterd naar de klant, wordt contact opgenomen met betrokken diensten, worden klanten tussentijds gebriefd (indien nodig meerdere keren) en wordt er tot een definitieve afronding en antwoord gekomen.

## 4. Samenwerking met de Vlaamse ombudsdienst

De stad Kortrijk werkt (in tweede lijn) samen met de Vlaamse ombudsdienst. Als een burger niet tevreden is nadat een team/interne ombudsdienst een klacht onderzocht en beantwoordde, kan die terecht bij de Vlaamse ombudsdienst.

Soms kloppen burgers ook rechtstreeks aan bij de Vlaamse ombudsdienst voor meldingen of klachten zonder eerst via het meldpunt, de betrokken dienst of de interne ombudsdienst te passeren. In dat geval zal de Vlaamse ombudsdienst de klacht/melding in eerste instantie doorverwijzen ter behartiging.

In 2025 kwamen er 41 meldingen/klachten mbt Kortrijk bij de Vlaamse ombudsdienst terecht (een gedeelte, nl. 19 dossiers werden overgemaakt aan de interne ombudsdienst – 16 dossiers waar de stad nog niet van op de hoogte was en 3 dossiers die aan beide diensten tegelijk werden verstuurd, i.e. de interne klachtendienst en de Vlaamse ombudsdienst).

## 5. Verbeteringen/acties in 2025

### 1. Communicatie

Duidelijk, tijdig, transparant en omstandig communiceren is een sleutel tot succes en tevreden klanten. Ook binnen een meldings- of klachtenprocedure is communicatie heel belangrijk. Daarom werd in het meldingssysteem aan verschillende stappen die een melding volgt communicatie naar de klant gekoppeld (ontvangst melding, inplannen werken,..., afhandelen). Op die manier worden teams ondersteund en aangemoedigd om tussentijds te rapporteren over de stand van zaken van een melding.

### 2. Opvolging van klachten

In 2025 werd een instrument ontwikkeld (powerBI) om de opvolging van meldingen en klachten per team beter in kaart te brengen. Op die manier kan elk team snel en gemakkelijk een inzicht krijgen in openstaande en verwerkte meldingen alsook de meldingen beter opvolgen.

### **3. Voorbeelden van ad hoc en structurele oplossingen**

Nette stad: het nieuwe afvalbeleid van IMOG zorgde in de laatste maanden van 2025 voor een groot aantal meldingen. Om aan de terechte vragen van klanten tegemoet te komen ontwierp de stad een eigen folder voor meer duiding, werden extra infosessies voorzien, stalde ze demomodellen op verschillende plekken uit, voorzag de stad informatiemomenten voor medewerkers in verschillende diensten (containerparken, stadhuis, wijkgericht sociaal werk, ontmoetingscentra,...) om overal info te kunnen verstrekken, gaf de stad veel gestelde vragen door aan IMOG, postte ze via sociale media bijkomende informatie,...

Centraal onthaal en burgerzaken: niemand zal ontgaan zijn dat er begin 2025 lange wachttijden waren bij het team centraal onthaal en burgerzaken. Oorzaak daarvan was een grote stijging o.a. van het aantal aanvragen rijbewijzen (+30%) en identiteitskaarten (+100%). De stad stelde in de loop van 2025 bijkomend personeel aan voor het team (4 VTE) om de grote stijging van dienstverlening te behartigen en wachttijden in de toekomst te vermijden.

## **6. Verbetervoorstellen 2026**

### **1. Inzetten op een pro-actieve werking**

Het vernieuwde afvalbeleid botste bij de invoering op hinder die deels vermeden had kunnen worden. Een dergelijke verandering vraagt meer proactieve voorbereiding dan nu voorzien werd. Nieuwe sorteerregels, het gebruik van containers, flankerende maatregelen,... vergen immers tijd om intern goed af te stemmen én extern duidelijk toe te lichten. De communicatie intern en naar inwoners bleek niet altijd voldoende. Wanneer burgers pas laat of versnipperd informatie ontvangen, ontstaat verwarring en frustratie. Bij nieuwigheden en veranderingen zorgen een goede voorbereiding, een duidelijk stappenplan, tijdige informatie (intern en extern) en herhaalde communicatie via verschillende kanalen voor meer draagvlak.

### **2. Pro-actieve bevraging van klanten**

Om dienstverlening verder af te stemmen op de behoeften van burgers, kan een stad nog pro-actiever aan de slag door bevragingen te organiseren. Dit kan via korte enquêtes, digitale polls of gesprekken aan het loket. Door actief te peilen naar verwachtingen en ervaringen, krijgen we beter inzicht in de noden en voorkomen we dat signalen pas bij een klacht naar boven komen. Deze aanpak versterkt het vertrouwen en draagt bij aan een cultuur van continue verbetering.

### **3. Recht op vergissing**

Burgers raken al eens de weg kwijt in administratieve procedures of maken al eens ongewild fouten door complexe regelgeving, onduidelijke communicatie,... Als stad van belang te vermijden dat dit tot disproportionele gevolgen leidt zoals hoge boetes of vertragingen. Een (algemeen) kader voor het recht op vergissing zou een goede leidraad kunnen vormen om die situaties goed aan te pakken.

### **4. Werking interne klachtendienst**

Op vandaag worden klachten behartigd in het verlengde van het team centraal onthaal en burgerzaken. Dit gebeurt in samenwerking met een klachtenbehandelaar uit het team ruimte die een deel van haar tijd aan klachtenbehandeling wijdt.

Het verdient echter aanbeveling om (zoals in alle andere centrumsteden) de interne klachtendienst volledig onafhankelijk in de organisatie in te bedden. Daarnaast is het voorzien van voldoende/meer capaciteit/tijd om de klachtenbehandeling adequaat te verzorgen cruciaal. Op die manier kan ook ruimte voorzien worden om structurele verbeteringen aan te pakken (versterken van communicatie, uitwerken recht op vergissing, ontwikkelen van pro-actieve bevraging van klanten,...).



## Rapport klachtenprocedure

### gemeente en OCMW Meerhout 2025

1 december 2025

namens de gemeenteraad



Flor Boven  
algemeen directeur

Luc Lievens  
voorzitter

namens de raad voor maatschappelijk welzijn



Flor Boven  
algemeen directeur

Luc Lievens  
voorzitter

## Inhoudsopgave

|          |                        |          |
|----------|------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b> | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Klachten.....</b>   | <b>5</b> |
| 2.1      | Overzicht .....        | 5        |
| 2.2      | Details .....          | 5        |
| 2.3      | Evolutie.....          | 7        |
| <b>3</b> | <b>Evaluatie .....</b> | <b>8</b> |

## 1 Inleiding

Sinds 2012 hebben het gemeentebestuur en OCMW een gezamenlijke [klachtenprocedure](#). De procedure werd aangepast en goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn op 28 november 2022 en is van kracht sinds 29 november 2022.

De klachtenprocedure stipuleert dat de klachtencoördinator elk jaar een rapport opmaakt over de binnengekomen klachten en hun stand van zaken:

### **Deelprocedure: opvolging van een klacht**

§ 1. De klachtencoördinator vult het klachtenregister aan na elke ondernomen actie of ontvangen informatie, waardoor er steeds een overzicht is van alle (lopende) klachten en hun stand van zaken.

§ 2. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport op dat voorgelegd wordt aan:

- het managementteam (MAT)
- respectievelijk de gemeenteraad
- respectievelijk de raad voor maatschappelijk welzijn.

Op 27 mei 2024 besloot de gemeenteraad een overeenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst met ingang van 1 juni 2024, waarmee de gemeente Meerhout zich aansloot bij deze tweedelijns klachtenbehandelingsdienstverlening.

Het lokaal bestuur dient jaarlijks uiterlijk op 10 februari aan de Vlaamse Ombudsdienst het jaarverslag bedoeld in artikel 303 §3 van het decreet lokaal bestuur, met andere woorden een rapport klachtenprocedure, te bezorgen. Daarom dienen het managementteam, de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn jaarlijks in januari kennis te nemen van de rapportering over de klachtenprocedure.

## 2 Klachten

### 2.1 Overzicht

| Klachten                                    | Gemeente | OCMW |
|---------------------------------------------|----------|------|
| Aantal ontvangen klachten in 2025           | 11       | 1    |
| Niet ontvankelijk                           | 5        |      |
| Ontvankelijk                                | 4        | 1    |
| gegrond                                     | 1        |      |
| ongeground                                  | 3        | 1    |
| Nog in behandeling                          | 2        |      |
| Niet in behandeling genomen                 |          |      |
| Tweedelijnsbehandeling Vlaamse Ombudsdienst |          |      |

| Betrokken teams              | Gemeente | OCMW |
|------------------------------|----------|------|
| veiligheid en verkeer        |          |      |
| openbare werken              | 2        |      |
| groen en milieu              | 4        |      |
| ruimtelijke ordening en bouw | 4        |      |
| vrije tijd                   |          |      |
| financiën                    | 1        |      |
| personeel                    | 1        |      |
| sociale dienst               | 1        | 1    |

| Wijze van ontvangst | Gemeente | OCMW |
|---------------------|----------|------|
| Papier              | 1        |      |
| E-loket             | 8        | 1    |
| E-mail              | 2        |      |
| Meerhout-app        |          |      |

### 2.2 Details

Er kwamen 12 klachten van 12 verschillende personen binnen.  
9 klachten kwamen binnen via e-loket, 2 via e-mail, 1 via papier.

K25001 - team financiën

- Onrechtmatige aanmaning van een boete  
Ontvankelijk  
Ongeground (boete werd uiteindelijk betaald maar niet de aanmaningskosten)  
-> aangeraden dit af te handelen met deurwaarder

K25002 - team groen en milieu

- Na bestrijding opnieuw last van ratten  
Niet ontvankelijk (deed tegelijk met klacht al melding bij rattenbestrijder, werd daar dus al behandeld)  
-> gemeld dat rattenbestrijder reeds rechtstreeks aan de slag gaat met melding

K25003 - team sociale dienst/ruimtelijke ordening en bouw

- Wateroverlast kelder en schimmel en vocht muren  
Niet ontvankelijk (woning niet in beheer van gemeente of OCMW)  
-> aangeraden contact op te nemen met verhuurder, indien geen reactie, ongeschiktheidsonderzoek huurwoning aan te vragen

K25004 - team sociale dienst

- Ontevreden over begeleiding en communicatie  
Ontvankelijk  
Ongegrond (beweringen klopten niet of achtergrond van beslissingen was niet duidelijk)  
-> begeleiding en communicatie verduidelijkt, mogelijkheid tot veranderen maatschappelijk werker geduid

K25005 - team openbare werken/groen en milieu

- Toegangsweg eigendommen omgewoeld  
Niet ontvankelijk (niet bevoegd omwille van private erfdienstbaarheid)  
-> gemeld dat we niet konden achterhalen wie de schade veroorzaakte en dat kadastergegevens kunnen opgevraagd worden bij FOD Financiën

K25006 - team ruimtelijke ordening en bouw

- Uitblijven communicatie en actie gemelde bouwovertreiding  
Niet ontvankelijk (geen wettelijke termijn gemist)  
-> gemeld dat een plaatsbezoek werd uitgevoerd een werd bekeken of een handhavingstraject met IOK werd opgestart

K25007 - team personeel

- Uitblijven feedback sollicitatie  
Ontvankelijk  
Gegrond (laattijdig gevraagde feedback over sollicitatie bezorgd)  
Voorgestelde herstelmaatregelen
  - Team personeel kijkt of het regelmatig opmerkingen krijgt over het onduidelijk zijn van selectiecriteria bij een opdracht en of het bijgevolg zinvol kan zijn deze standaard aan de communicatie van opdrachten toe te voegen.
  - Team personeel kijkt of het aan haar e-mail over het resultaat van een kandidaat in een selectieprocedure een standaardvermelding in dergelijke zin toevoegt: 'Als je graag na het afsluiten van de selectieprocedure het gemotiveerd eindverslag van jouw resultaat ontvangt, kan je dit aanvragen met een antwoord op deze e-mail. We bezorgen je dan het verslag binnen de dertig dagen na het afsluiten van de selectieprocedure.'
  - Team personeel kijkt of het een standaardmail in dergelijke zin kan verzenden als het team merkt dat het het verslag niet binnen de dertig dagen kan bezorgen: 'Omdat [reden(en) van de verlengingsbeslissing], hebben we je het gemotiveerd eindverslag nog niet kunnen bezorgen. We doen er alles aan om je het verslag te bezorgen binnen de komende vijftien dagen. Onze excuses.' Een aanpassing in die zin zou duidelijke en correcte verwachtingen kunnen scheppen bij de sollicitant en brengt de communicatie in lijn met wat bepaald is in de Rechtspositieregeling personeel gemeente Meerhout.
  - Een brief met verontschuldiging vanwege het lokaal bestuur aan de burger voor het laattijdig overmaken van feedback over haar sollicitatie en het mislopen van de communicatie, met eventuele vermelding of de e-mail waarin het resultaat wordt gecommuniceerd, wordt aangepast om misverstanden in de toekomst te vermijden.
  - Bij de eerstvolgende wijziging van de Rechtspositieregeling personeel gemeente Meerhout, wordt voorgesteld artikel 23 minstens in volgende zin aan te passen: 'De kandidaten worden schriftelijk op de hoogte gebracht van het resultaat van de selectie. Kandidaten hebben op hun verzoek toegang tot de selectieresultaten in overeenstemming met de bepalingen van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.' Dit brengt de behandeltermijnen van dergelijke verzoeken in overeenstemming met de meest recente decretale bepalingen over openbaarheid van bestuur.

#### K25008 - team ruimtelijke ordening en bouw

- Aanslepen ombouwen winkel tot woonappartement + manipulatie/racisme door medewerker  
Ontvankelijk  
Ongegrond (burger levert nodige documenten niet aan waarnaar reeds meermaals gevraagd werd, geen aanwijzingen van manipulatie of racistisch handelen)  
-> duiding bij dossier gegeven, gemeld documenten af te leveren om dossier verder te zetten

#### K25009 - team groen en milieu

- Onbeleefd behandeld medewerker recyclagepark  
Niet ontvankelijk (recyclagepark, en dus ook medewerkers, wordt beheerd door IOK)  
-> gemeld dat we klacht doorgaven aan IOK

#### K25010 - team openbare werken

- Ongelijk liggen baan, ontevreden afhandeling bezwaar 2018, liegen algemeen directeur  
Ontvankelijk  
Ongegrond (dossier baan te herstellen reeds lopende, bezwaar in 2018 reeds behandeld, geen leugens kunnen vaststellen)  
-> gemeld dat werken aan baan vermoedelijk in voorjaar plaatsvinden, contactgegevens team openbare werken vermeld

#### K25011 - team groen en milieu

- Onrechtmatige doorgifte communicatie aan derden  
Nog in behandeling

#### K25012 - team ruimtelijke ordening en bouw

- Geschil pad en handhaving afdak  
Nog in behandeling

## 2.3 Evolutie

Gemeente en OCMW Meerhout hebben in 2025 in totaal 12 klachten ontvangen tegenover 14 in 2024.

| Klachten in: | aantal | ontvankelijk | gegrond                                                                          |
|--------------|--------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| • 2013       | 1      | 1            | 0                                                                                |
| • 2014       | 10     | 6            | 1                                                                                |
| • 2015       | 8      | 7            | 3                                                                                |
| • 2016       | 22     | 12           | 5                                                                                |
| • 2017       | 11     | 9            | 3                                                                                |
| • 2018       | 4      | 0            | 0                                                                                |
| • 2019       | 2      | 2            | 1                                                                                |
| • 2020       | 6      | 3            | 1                                                                                |
| • 2021       | 7      | 1 (deels)    | 0                                                                                |
| • 2022       | 12     | 3            | 2 klachten voor verder onderzoek<br>doorgegeven aan dienst<br>handhaving van IOK |
| • 2023       | 11     | 7            | 5 (waarvan 3 deels gegrond)                                                      |
| • 2024       | 14     | 6            | 1                                                                                |
| • 2025       | 12     | 5            | 1                                                                                |

### 3 Evaluatie

Het aantal ingediende klachten is licht gedaald ten opzichte van 2024.

Van de 12 klachten die in 2025 zijn binnengekomen via de officiële weg (e-mail, digitaal loket of papier) waren er 5 niet ontvankelijk.

In 3 gevallen was de gemeente niet bevoegd.

In 1 geval werd reeds een melding gedaan over hetzelfde.

In 1 geval ging de klacht over het niet naleven van een termijn, waar geen termijn was vastgelegd.

4 klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

We ontvingen dit jaar ook 11 meldingen via het klachtenformulier.

Er werden geen klachten behandeld via de tweedelijnsklachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst.



## **Rapport klachtenprocedure**

### **WZC De Berk 2025**

2 januari 2026

namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Flor Boven  
algemeen directeur

Luc Lievens  
voorzitter

## Inhoudsopgave

|          |                                |          |
|----------|--------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>         | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Klachten.....</b>           | <b>5</b> |
| 2.1      | Overzicht .....                | 5        |
| <b>3</b> | <b>Meldingen .....</b>         | <b>6</b> |
| 3.1      | Overzicht .....                | 6        |
| <b>4</b> | <b>Suggesties.....</b>         | <b>7</b> |
| 4.1      | Overzicht .....                | 7        |
| 4.2      | 'Hangende' suggestie 2024..... | 7        |
| <b>5</b> | <b>Evolutie .....</b>          | <b>8</b> |
| 5.1      | Klachten: evolutie.....        | 8        |
| 5.2      | Meldingen: evolutie .....      | 8        |
| 5.3      | Suggesties: evolutie.....      | 8        |
| <b>6</b> | <b>Evaluatie .....</b>         | <b>9</b> |

## 1 Inleiding

Sinds 2017 heeft woonzorgcentrum De Berk een nieuwe klachtenprocedure. Deze procedure werd goedgekeurd door het vast bureau van 11 januari 2017.

Latere bijwerkingen van de procedure werden goedgekeurd door het vast bureau van 14 december 2017.

De klachtenprocedure stipuleert dat de klachtencoördinator elk jaar een rapport opmaakt over de binnengekomen klachten en hun stand van zaken:

### **6. Een klacht opvolgen**

*De klachtencoördinator vult het klachtenregister aan na elke ondernomen actie of ontvangen informatie, waardoor er steeds een overzicht is van alle (lopende) klachten en hun stand van zaken.*

*De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport op dat voorgelegd wordt aan:*

- *het leidinggevendenoeverleg WZC*
- *het managementteam (MAT)*
- *de raad voor maatschappelijk welzijn*
- *de bewonersraad*

*en dat wordt gepubliceerd op de website van het woonzorgcentrum.*

## 2 Klachten

### 2.1 Overzicht

#### Aantal ingekomen klachten

2 formele klachten van 1 personen

#### Betrokken team

|              |   |
|--------------|---|
| - Keuken     | 1 |
| - Verzorging | 1 |

#### Ontvankelijkheid

|                  |   |
|------------------|---|
| - Ontvankelijk   | 2 |
| - Onontvankelijk | 0 |

#### Gegrontheid

|              |   |
|--------------|---|
| - Gegronde   | 0 |
| - Ongegronde | 0 |
| - Onbepaalde | 2 |

#### Wijze van ontvangst

|            |   |
|------------|---|
| Papier:    | 2 |
| E-loket:   | 0 |
| E-mail:    | 0 |
| Mondeling: | 0 |

#### Opvolging

1. Kwaliteit bananen op bepaalde datum ondermaats - daardoor vragen bij gevolgde procedures en kwaliteitscontroles

- Ontvankelijk: ja
- Gegrontheid:
  - Geen uitspraak over gegrontheid wat betreft kwaliteit van de specifieke levering (levering zelf niet meer te verifiëren op moment van de klacht)
  - Wel onderzoek naar gevolgde procedure; tijdens onderzoek werd duidelijk dat er in het verleden wel degelijk al actie werd ondernomen inzake de kwaliteit van de geleverde bananen, maar bij betreffende levering blijkt dat per ongeluk foute bestelling is gebeurd
  - Excuses voor foute bestelling en bestellingen worden (verder) opgevolgd in de toekomst

2. Beschadiging aan steunkousen

- Ontvankelijk: ja
- Gegrontheid:
  - geen uitspraak over gegrontheid: tijdstip of oorzaak van beschadiging niet objectief te achterhalen, ook al ervaart de indiener van de klacht dat anders

### 3 Meldingen

#### 3.1 Overzicht

##### Aantal ingekomen meldingen

5 meldingen van 4 verschillende personen

##### Betrokken team

|                  |   |
|------------------|---|
| - Infrastructuur | 3 |
| - Keuken         | 1 |
| - Verzorging     | 1 |

##### Wijze van ontvangst

|            |   |
|------------|---|
| Papier:    | 3 |
| E-loket:   | 1 |
| E-mail:    | 0 |
| Mondeling: | 1 |

##### Opvolging

1. Koude in het woonzorgcentrum
  - Storing in HVAC, verschillende interventies patrimonium en externe firma's. Opgelost en wordt intern opgevolgd
2. Parking woonzorgcentrum: verlichting onvoldoende en bevuiling vanwege naburig bouwproject
  - Bijkomende verlichting geplaatst aan de inkom
  - Bevoegde dienst contacteerde bouwfirmas over bevuiling waarna die werd opgeruimd
3. Aanbod broodbeleg avondmaal onvoldoende
  - Na analyse van het aanbod werd gekozen voor een aantal aanpassingen in het aanbod die een duurzame uitbreiding vormen en dit zonder voedseloverschot te creëren. Zo werden standaard aan het aanbod toegevoegd: jonge kaas met tuinkruiden, pindakaas en hagelslag.
4. Wateroverlast parking mindervaliden
  - Melding doorgegeven aan team openbare werken. Zij volgen de wateroverlast op de parking van het woonzorgcentrum verder op.
5. Bewoonster heeft schoenen niet goed aan, leidt tot gevaarlijke situaties
  - Opvolging gestart door hoofdverpleegkundige. Bewoonster trapt zelf de schoenen uit. Besproken met melder en er wordt een ander type schoen aangeschaft.

## 4 Suggesties

### 4.1 Overzicht

#### Aantal ingekomen suggesties

2 suggesties van 2 verschillende personen

#### Betrokken team

|                 |   |
|-----------------|---|
| - Wonen & Leven | 1 |
| - Keuken:       | 1 |

#### Wijze van ontvangst

|            |   |
|------------|---|
| Papier:    | 2 |
| E-loket:   | 0 |
| E-mail:    | 0 |
| Mondeling: | 0 |

#### Opvolging

##### 1. Wijziging aanbod bier in de cafetaria

- Suggestie om Achel te serveren in plaats van Leffe, maar opvolgingen toonden in het verleden al aan dat Achel minder goed verkocht dan Leffe. Huidig aanbod blijft daarom behouden. Wel wordt aan de suggestie in die zin gehoor gegeven om Achel wel eens als "suggestie van de maand" op te nemen. In december 2025 werd zo "Achel Rouge Legère" aangeboden.

##### 2. Medewerkers gewone kleding laten dragen in plaats van arbeidskledij

- Onderzoek naar voor- en nadelen, wenselijkheid en wettelijkheid is op datum van het klachtenrapport nog niet afgerond. Deze suggestie wordt in 2026 verder opgenomen.

### 4.2 'Hangende' suggestie 2024

Bladkorven plaatsen om de PMD-zakken aan de keuken in te verzamelen

- Afgewerkt: ingebruikname van de fietsenstalling annex afvalberging in november 2025

## 5 Evolutie

De klachtenprocedure van het woonzorgcentrum werd eind 2016 volledig herwerkt om zo de klachtenbehandeling binnen het woonzorgcentrum meer af te stemmen op de algemene klachtenprocedure van gemeente en OCMW Meerhout.

Dit maakt dat een eenduidige evolutie in de klachten voor 2017 moeilijk is omdat:

- anonieme klachten wel werden opgenomen binnen de klachtenprocedure voor 2017
- klachten werden behandeld, maar niet ontvankelijk / gegrond werden verklaard als dusdanig

Voor 2015 en 2016 is onderstaande dus gebaseerd op een interpretatie van de gearchiveerde stukken.

### 5.1 Klachten: evolutie

| Klachten in: | aantal | ontvankelijk | gegrond |
|--------------|--------|--------------|---------|
| • 2015       | 2      | 2            | 0       |
| • 2016       | 1      | 1            | 0       |
| • 2017       | 1      | 1            | 1       |
| • 2018       | 0      | 0            | 0       |
| • 2019       | 5      | 4            | 1       |
| • 2020       | 0      | 0            | 0       |
| • 2021       | 0      | 0            | 0       |
| • 2022       | 0      | 0            | 0       |
| • 2023       | 1      | 0            | 0       |
| • 2024       | 0      | 0            | 0       |
| • 2025       | 2      | 2            | 0       |

### 5.2 Meldingen: evolutie

| Meldingen in: | aantal |
|---------------|--------|
| • 2015        | x      |
| • 2016        | x      |
| • 2017        | 9      |
| • 2018        | 10     |
| • 2019        | 7      |
| • 2020        | 1      |
| • 2021        | 0      |
| • 2022        | 0      |
| • 2023        | 6      |
| • 2024        | 12     |
| • 2025        | 5      |

### 5.3 Suggesties: evolutie

| Meldingen in: | aantal |
|---------------|--------|
| • 2015        | x      |
| • 2016        | x      |
| • 2017        | 16     |
| • 2018        | 11     |
| • 2019        | 4      |
| • 2020        | 3      |
| • 2021        | 1      |
| • 2022        | 5      |
| • 2023        | 7      |
| • 2024        | 5      |
| • 2025        | 2      |

## 6 Evaluatie

Woonzorgcentrum De Berk heeft in 2025 twee officiële klachten ontvangen, telkens van dezelfde persoon. Beide klachten zijn zorgvuldig onderzocht, conform de geldende procedure. Hoewel er geen objectieve tekortkomingen konden worden vastgesteld, is er bijzondere aandacht besteed aan de communicatie met de betrokken klager om diens gevoel van betrokkenheid en gehoord worden te versterken.

Daarnaast werden vijf meldingen genoteerd en zijn er twee suggesties ingediend. Het aantal meldingen en suggesties ligt lager dan in 2024. De oorzaak hiervan is niet eenduidig vast te stellen. De klachtenprocedure werd immers nog eens toegelicht tijdens de gebruikersraad en wordt standaard bij elke opname duidelijk uitgelegd. Er is geen indicatie dat de procedure onvoldoende bekend is of bewust wordt vermeden.

# Rapport klachten

## 2025

Merelbeke-Melle

# 1. Inleiding

**Lokale besturen zijn decretaal verplicht om een systeem van klachtenbehandeling in te richten. Artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren. Artikel 303 voegt daaraan toe dat de klachtenbehandeling voor zowel de gemeente als het OCMW op ambtelijk niveau georganiseerd wordt en zo onafhankelijk mogelijk moet zijn van de diensten waarop de klacht betrekking heeft. De algemeen directeur rapporteert hierover jaarlijks aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn.**

In 2025 werd in Merelbeke-Melle verder gewerkt met de bestaande principes van de klachtenwerking in de voormalige gemeenten Merelbeke en Melle, in afwachting van één uniform reglement en een nieuwe procedure. We bleven inzetten op een laagdrempelige manier om klachten en meldingen in te dienen, via verschillende kanalen, en op een zo kort mogelijke doorlooptijd tussen ontvangst en afhandeling. In de praktijk bleek echter dat verdere optimalisatie nodig was, onder meer op het vlak van interne bekendheid en een efficiënte opvolging.

De inzichten van het voorbije jaar vormden mee de basis voor de uitwerking van één gezamenlijk klachtenreglement voor Merelbeke-Melle. Dat reglement werd op 16 december 2025 goedgekeurd door zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn. Ook sloot het lokaal bestuur een samenwerkingsovereenkomst af met de Vlaamse Ombudsdienst. Dankzij deze samenwerking is nu een systeem van externe tweedelijnsklachtenbehandeling beschikbaar. Burgers kunnen er terecht wanneer ze niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht door de gemeente of het OCMW zelf via de eigen eerste lijn is behandeld.

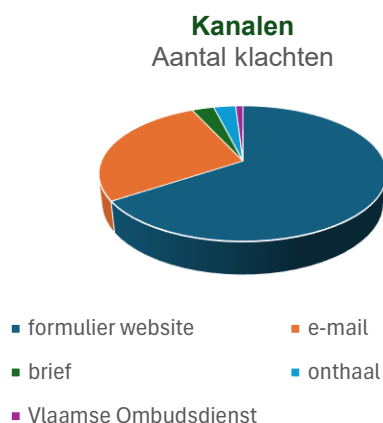
Daarnaast voerde Audio in het najaar van 2025 een audit uit rond meldingen en klachten. Die audit onderzocht het proces van ontvangst, registratie, toewijzing en behandeling door de bevoegde diensten. Ook de analyse en de rapportering over meldingen en klachten maakten deel uit van het onderzoek. De audit ging na of onze werking efficiënt, effectief en voldoende klantgericht is. Als uit de resultaten blijkt dat aanpassingen nodig zijn, zullen we het klachtenreglement en de procedure bijsturen op basis van deze aanbevelingen.

Tot slot blijven we aandacht besteden aan duidelijke communicatie, zowel extern als intern. Burgers moeten op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen, een melding kunnen maken, een vraag kunnen stellen of een suggestie kunnen doorgeven. Intern willen we medewerkers stimuleren om klachten te zien als waardevolle signalen die helpen de dienstverlening te verbeteren. Een transparante en volledige rapportering blijft essentieel om tijdig trends en uitdagingen op te merken en zo onze werking en dienstverlening voortdurend verder te versterken.

## 2. Klachten in cijfers

Het lokaal bestuur Merelbeke-Melle ontving 102 klachten in 2025. De meeste klachten werden ingediend via het webformulier, gevolgd door e-mail. Slechts een beperkt aantal klachten bereikte ons via brief en via het onthaal (telefonisch en fysiek). Eén klacht kregen we via de Vlaamse Ombudsdienst. Deze cijfers wijzen op een voorkeur voor digitale kanalen en ze bevestigen het belang van een toegankelijke en gebruiksvriendelijke online klachtenprocedure.

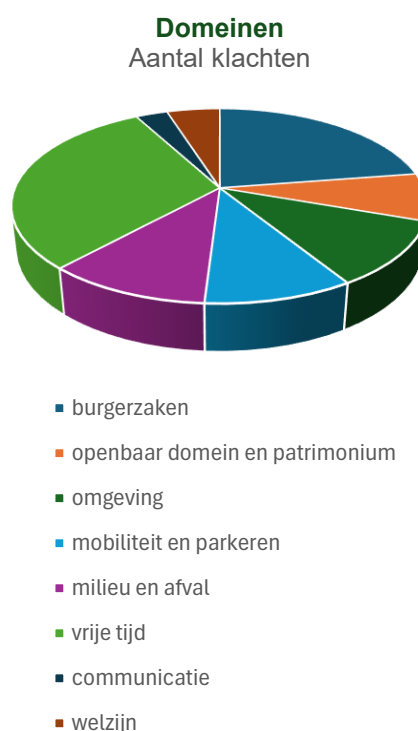
| Kanaal               | Aantal klachten |
|----------------------|-----------------|
| Formulier website    | 67              |
| E-mail               | 28              |
| Brief                | 3               |
| Onthaal              | 3               |
| Vlaamse Ombudsdienst | 1               |



De klachten zijn thematisch geclusterd in 8 domeinen: burgerzaken, openbaar domein en patrimonium, mobiliteit en parkeren, milieu en afval, omgeving, communicatie, vrije tijd en welzijn.

Binnen burgerzaken vallen zowel klachten over het onthaal, loket als burgerzaken. Het thema lokale economie is toegevoegd aan het domein milieu en afval.

| Domein                         | Aantal klachten |
|--------------------------------|-----------------|
| Burgerzaken                    | 23              |
| Openbaar domein en patrimonium | 8               |
| Omgeving                       | 11              |
| Mobiliteit en parkeren         | 10              |
| Milieu en afval                | 11              |
| Vrije tijd                     | 31              |
| Communicatie                   | 3               |
| Welzijn                        | 5               |



### Wat leren we uit de cijfers?

De klachtenregistratie biedt ons waardevolle inzichten in de werking van onze dienstverlening. Voor bepaalde beleidsdomeinen valt een hoger aantal klachten op. De oorzaken hiervan zijn uiteenlopend en situeren zich voor een deel in de context van de recente fusie tussen Merelbeke en Melle.

Sinds de fusie begin 2025 merken we een aantal klachten op die verband houden met het fusieproces. Binnen het domein omgeving registreerden we klachten over problemen bij de bezorging van post en pakketten, gelinkt aan een adreswijziging of de verwerking van adresgegevens.

Ook binnen het domein burgerzaken leidde de fusie tot bijkomende klachten. Inwoners maakten melding van verwarring rond de locatie van afspraken, langere wachttijden aan de telefoon en ter plaatse, en onduidelijkheid bij betalingen door foutieve instellingen van betaalterminals. Binnen het domein milieu en afval kregen we enkele klachten over de nieuwe GFT-stickers. Verschillende inwoners waren ontevreden, omdat de oude stickers niet omgeruild of vergoed konden worden.

Daarnaast is het onderscheid tussen een melding en een klacht niet altijd eenduidig. Binnen het domein omgeving werden bepaalde meldingen bewust als klacht geregistreerd om het signaal voldoende gewicht te geven. De betrokken dienst nam de verdere opvolging op zich.

Ook binnen het domein vrije tijd is het aantal klachten relatief hoog. Een verklaring is dat ook hier de keuze is gemaakt een reeks meldingen of klachten over bepaalde evenementen van derden (in het Anthospark, de motorcross in Munte, de intrede van Sinterklaas) te registreren als klacht, zodat ze beleidsmatig kunnen worden meegenomen.

In het overzicht gaan we dieper in op de concrete klachten.

## 3. Overzicht van de klachten

**Dit overzicht bevat alle klachten die in 2025 werden ingediend en de manier waarop ze werden afgehandeld. Ze zijn weergegeven in chronologische volgorde. Waar mogelijk en waar nodig ondernamen we bij de afhandeling van de klacht meteen gepaste actie. Deze acties zijn vermeld bij de desbetreffende klachten.**

### Klacht 1

#### Burgerzaken

- 4 januari Een inwoner klaagt over de lange wachttijd (2 à 3 weken) voor een afspraak om een identiteitskaart af te halen en over de communicatie. Slechts in één reminder werd erop gewezen dat hij de brief met codes mee moest nemen om de identiteitskaart te kunnen afhalen. Die reminder kreeg hij pas 10 minuten voor zijn tijdslot, toen was hij al onderweg.
- 13 januari De dienst contacteerde deze persoon via de telefoon en gaf mondeling meer uitleg. Er werd op korte termijn een nieuwe afspraak ingeboekt.
- Actie De communicatie over wat mee te nemen is voor een bepaalde afspraak werd nagekeken en (zo nodig) aangevuld.

### Klacht 2

#### Openbaar domein en patrimonium

- 4 januari Een inwoner laat weten dat haar zoontje van zes een tweedegraadsbrandwonde heeft opgelopen nadat hij heel kort zijn hand had gelegd op een verwarming aan de ingang in het OC Flora. Hoewel er aan de verwarming vermeld stond dat er niets op gelegd mocht worden, vindt zij dit een zeer gevaarlijke situatie. Er werd de dag zelf melding van gemaakt, maar daarop volgde geen antwoord.

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28 februari     | Antwoord via de telefoon. Gebruikers van de zaal zijn verantwoordelijk voor het aan- en afzetten van de gasvuurtjes. Als ze hard worden opengezet, kunnen ze heel heet worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Actie           | Aan de dienst Communicatie werd de vraag gesteld om een affiche te maken met de melding niet aan de vuren te komen, omdat ze heel warm kunnen worden. Daarnaast wordt bekeken of er een soort hekwerk rond de gaskachels geplaatst kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Klacht 3</b> | <b>Openbaar domein en patrimonium</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7 januari       | De eigenaars van de woningen in Kleine Houtakker 3 en 4, een nieuwe verkaveling aan de Oude Brusselseweg, melden dat hun huurders vaak wateroverlast hebben in de straat. Er is hier geen riolering. Zij vragen of er een oplossing mogelijk is. Het grondwater staat zeer hoog en zij vrezen ook voor de recente aanplanting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4 maart         | Antwoord via mail. Het integraal waterbeleid is erop gericht water vast te houden, te bergen en pas in laatste instantie af te voeren. Om te kunnen voldoen aan de nieuwe gewestelijke hemelwaterverordening, wordt er binnen de realisatie van elke nieuwe ontwikkeling onder andere ingezet op infiltratie van regenwater. Concreet voor de Kleine Houtakker moet het regenwater dat op het laatste stukje van de straat valt, infiltreren in de groenstroken. Daarom zijn op dit stukje geen straatkolken voorzien. Door de regenval van de afgelopen periode zijn alle gronden verzadigd. Daardoor kan plaatselijk plasvorming ontstaan. Het is aangeraden om bij de aanleg van de private groenzones rekening te houden met de gevolgen van deze nieuwe wetgeving, meer bepaald hoge grondwaterstanden, om dit op te vangen. |
| <b>Klacht 4</b> | <b>Burgerzaken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9 januari       | Een inwoner klaagt aan dat zij te maken kreeg met racisme door de dienst Bevolking in Melle. De behandeling van haar nationaliteitsdossier liep heel wat vertraging op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 februari     | Antwoord via mail. De vertraging in dit nationaliteitsdossier was te wijten aan de drukte en afwezigheden op de dienst, samen met het specifieke tewerkstellingsstatuut van de indiener van de klacht (onthaalouder, sui generis). Dat maakte het moeilijk het aantal werkdagen te bepalen. Voor een nationaliteitsverklaring op grond van economische participatie is immers een minimum aantal werkdagen nodig. Na advies van het parket werd aangeraden de aanvraag voor enige tijd uit te stellen. Toen het positief advies van het parket volgde, waren nog bepaalde handelingen van de burgerlijke stand nodig in het dossier.                                                                                                                                                                                              |
| <b>Klacht 5</b> | <b>Burgerzaken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9 januari       | Een inwoner klaagt over een onvriendelijke en respectloze behandeling aan de balie bij de afhaling van zijn Belgische identiteitskaart. Pas na een lange discussie wilde de medewerker hem begrijpen en meedenken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 februari     | Antwoord via mail. Om de betrokken persoon te kunnen doorverwijzen naar het juiste loket, was het voor de onthaalmedewerker nodig door te vragen. Door de taalbarrière werd dit door de indiener van de klacht anders aanvoeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Klacht 6****Vrije tijd**

- 11 januari Een inwoner klaagt de recente invoering van het 'stille sauna'-beleid aan. Dat heeft volgens hem geleid tot onbegrip en ontevredenheid bij de meerderheid van de bezoekers.
- 30 januari Antwoord via mail. Het principe van een stille sauna waar rust en stilte centraal staan wordt bewaard. Er geldt geen spraakverbod, het bord 'stille sauna' is er enkel om te herinneren aan respect voor het principe van stilte.

**Klacht 7****Omgeving**

- 16 januari Een inwoner meldt dat in de nabijheid van zijn adres recent een sloop werd uitgevoerd van een oude schuur, inclusief een aangrenzende waterschouw, die diende als habitat voor vleermuizen en een zwaluwnest. Daarnaast is er een boom verwijderd met een hoogte van circa 130 cm en een omtrek van meer dan 31 cm. Deze werkzaamheden gebeurden zonder vergunning en de indiener van de klacht stelt zich bijgevolg vragen bij de naleving van de wettelijke verplichtingen.
- Verdere opvolging door de dienst Omgeving.

**Klacht 8****Milieu en afval**

- 17 januari Een inwoner kreeg geen hulp op het recyclagepark. Op zijn vraag om een grote matras uit zijn auto te helpen laden kreeg hij enkel een passieve reactie. Hij en zijn vrouw zijn beiden 72 jaar oud en minder mobiel.
- 3 februari Er was een overleg in aanwezigheid van de schepen, waarop werd verduidelijkt waarom parkwachters niet mogen helpen bij het lossen van een wagen.
- Actie Er wordt overwogen om een tijdstip vast te leggen waarop burgers die hulp nodig hebben op afspraak kunnen langskomen en geholpen worden bij het lossen van bijvoorbeeld grote stukken.

**Klacht 9****Omgeving**

- 18 januari Een inwoner meldt dat postpakketten niet worden afgeleverd bij gebruik van het nieuwe adres (nieuwe straatnaam en nummer), dat als een verkeerd adres wordt beschouwd. Er is verwarring, omdat de adresgegevens nog niet zijn aangepast in de navigatiesystemen (zoals Google Maps).
- 7 februari Antwoord via mail. De aanpassing van de nieuwe adressen in de navigatiesystemen is gebeurd.

**Klacht 10****Welzijn**

- 21 januari Een inwoner stond voor een gesloten deur aan het OCMW in Melle, nadat zij online een afspraak had gemaakt.
- 28 januari Deze mevrouw was in de war wat betreft de datum en de plaats van afspraak. Op zondag 26 januari stond zij aan het OCMW van Melle, terwijl de afspraak op 28 januari ingepland was. Op 28 januari is zij dan per vergissing naar het Sociaal Huis van Merelbeke gegaan. Zij is daar dan wel ontvangen.

**Klacht 11****Burgerzaken**

- 27 januari Een inwoner vroeg aan de telefoon hoe zij een Engelstalig attest kon verkrijgen van de geboorteakte van haar 16-jarige zoon die met school naar Zuid-Afrika zou reizen. Zij kreeg als antwoord dat dit enkel in het Nederlands mogelijk was en zij een beroep moest doen op een officiële tolk om de akte te vertalen. Deze informatie bleek niet te kloppen.

27 januari Deze mevrouw ontving de geboorteakte ondertussen in het Engels via de website.  
Actie De teamcoach onthaal bracht dit aan tijdens het teamoverleg en herhaalde de richtlijnen hierover.

**Klacht 12 Omgeving**

23 januari Een inwoner klaagt de problemen aan die er zijn met de adreswijzigingen. Zijn adres is niet gekend bij de post, de leveringsdiensten, nutsvoorzieningen, werkgever, enz. Dit kost geld en zorgt voor tijdverlies en frustratie.

7 februari Antwoord via mail. De aanpassing van de nieuwe adressen in de navigatiesystemen is gebeurd.

**Klacht 13 Omgeving**

3 februari Een inwoner heeft bedenkingen bij de handhaving door de gemeente en het respect voor de regels en de vergunning voor de nieuwe verkaveling naast de Gontrode Heirweg 142.

Verdere opvolging door de dienst Omgeving.

**Klacht 14 Burgerzaken**

5 februari Een inwoner is ontevreden over de dienstverlening aan het loket voor een adreswijziging (inschrijving zorgwoning).

18 februari Antwoord via mail. Er was verwarring over de afspraak tussen de diensten Onthaal en Burgerzaken, doordat de afspraak was ingeboekt voor de aanvraag van een referentieadres in plaats van voor een adreswijziging. De aanvraag kon ingediend worden zonder nog naar het gemeentehuis te moeten komen.

**Klacht 15 Burgerzaken**

13 februari Een inwoner van Gent las in het regionieuws over de activiteit in het gemeentehuis, waarbij kleuters konden kennismaken met het verloop van een burgerlijk huwelijk door zelf te trouwen met elkaar. Hij vindt zo'n activiteit niet kunnen.

19 februari Antwoord via mail. De activiteit werd hierin geduid. Het ging om een huwelijk op kindermaat, waarbij kleuters beloofden elkaars vriendje te blijven.

**Klacht 16 Burgerzaken**

27 februari Een inwoner klaagt over de dienstverlening aan het loket bij de afhaling van het voorlopig rijbewijs van haar dochter. Er stond een fout op het rijbewijs en de houding van de medewerker bij het rechtzetten daarvan was niet klantvriendelijk.

14 maart Antwoord via mail. Er gebeurde door omstandigheden een vergissing aan het loket, waardoor een verkeerde aanvraag voor een voorlopig rijbewijs werd gedaan. Dat kon rechtgezet worden en het correcte rijbewijs werd afgeleverd.

**Klacht 17 Milieu en afval**

8 maart Een inwoner is niet tevreden over de dienstverlening in het recyclagepark (Merelbeke). Hij is niet klantvriendelijk behandeld. Zijn gegevens waren niet meer terug te vinden toen hij op de weegbrug stond en er is hem gevraagd na de middag terug te keren.

10 september Antwoord via mail. Als een voertuig te dicht bij de sluitende slagboom komt, gaat die veiligheidshalve terug open om te vermijden dat de slagboom het voertuig raakt. Hierdoor dacht de indiener van de klacht verkeerdelijk dat hij zich aan de

inrit had geregistreerd. Toen hij zich aanbood voor de betalende zone was het al 11.45 u en werd de toegang tot het park automatisch afgesloten. Daarom kon de parkwachter hem niet meer registreren en vroeg hij om zijn afval pas in de betalende zone te lossen op het moment dat het park terug open zou gaan om 12.30 u. Zonder registratie is het voor de parkwachters onmogelijk om in- of uit te wegen.

Actie Het beveiligingssysteem aan de slagbomen werd bijgesteld om ongewild binnenkomen zonder registratie te vermijden.

#### **Klacht 18** **Vrije tijd**

12 maart Een inwoner was op de parking van zwembad Ter Wallen al 20 minuten op zoek naar een vrije parkeerplaats, toen iemand anders in de verkeerde rijrichting een vrijgekomen plaats inpikte. Zij wil graag dat camera's dergelijk gedrag registreren en dat overtreeders op basis daarvan beboet kunnen worden.

14 maart Antwoord via mail. We zijn ons bewust van de drukte op piekmomenten op deze parking. Daarom opent een bijkomende parking op deze locatie om de parkeersituatie te verbeteren.

Actie Bijkomende parkeerplaatsen aan zwembad Ter Wallen.

#### **Klacht 19** **Burgerzaken**

13 maart Een inwoner vindt het jammer dat een grote gemeente als Melle-Merelbeke niet over een toestel ter plaatse beschikt om pasfoto's te laten maken. Een fotograaf rekent veel aan voor pasfoto's en je hebt er eigenlijk maar één nodig.

19 maart Antwoord via mail. Het bestuur kiest ervoor deze dienst niet aan te bieden in het gemeentehuis om de lokale zelfstandigen te ondersteunen.

#### **Klacht 20** **Mobiliteit en parkeren**

16 maart Een inwoner van de Parkstraat kreeg een parkeerretributie voor het parkeren in de straat zonder bewonerskaart.

17 maart Antwoord via mail. De parkeerwachter van Indigo maakte een verkeerde vaststelling, de parkeerbon werd geannuleerd.

#### **Klacht 21** **Vrije tijd**

14 maart Een inwoner van de Park Ten Hovelaan dient een klacht in tegen de plaatsing van een sportkooi op het speelplein van Park Ten Hove.

25 maart Er vond ondertussen een buurtoverleg plaats, waarop de betrokken schepen toelichting gaf bij de plaatsing van deze sportkooi.

#### **Klacht 22** **Mobiliteit en parkeren**

19 maart Een inwoner uit de Schauwegemstraat vraagt wanneer de nieuw geplaatste laadpalen in de Kruisstraat operationeel zullen zijn. Hij klaagt het 'laadpaalkleven' van de Cambio-wagens aan en ook de verschillen in laadprijs/kwh binnen de gemeente.

31 maart Antwoord via mail. De Vlaamse overheid stelt voor de gemeente een aanbieder aan die de laadpalen plaatst. De laadpaal in de Kruisstraat zit niet in het beheer van de gemeente. Fluvius voorziet de aansluiting op het net, waarna de laadpaal geactiveerd kan worden. De twee laadpunten die voor Cambio zijn voorbehouden, zijn noodzakelijk om het autodelen mogelijk te maken. De gemeente heeft geen invloed op de prijszetting ervan. De meest recente laadpalen in Merelbeke-Melle

zijn net zoals de meeste openbare laadpalen in de omgeving in uitbating door Engie.

#### **Klacht 23**      **Openbaar domein en patrimonium**

21 maart      Een inwoner klaagt de verschillende informatie aan die ze van diverse ambtenaren krijgt over de voorwaarde voor de verbreding van een bestaande oprit.

5 mei      De werken aan de oprit waren op 5 mei 2025 uitgevoerd.

#### **Klacht 24**      **Openbaar domein en patrimonium**

27 maart      Een fietsster meldt dat zij op 25 maart een ongeluk heeft gehad en dat een wagen van de gemeente erbij betrokken was. Zij reed daarbij met haar bakfiets tegen een onverwacht geopende deur van een bestelwagen aan. Ze kreeg hiervoor excuses maar niets meer. Haar fiets blijkt beschadigd en ze heeft een kneuzing aan haar schouder en knie.

28 april      Antwoord via verschillende telefoongesprekken (beleid en organisatie, infrastructuur). De indiener van de klacht heeft beslist geen beroep te doen op de verzekering en heeft haar fiets ondertussen verkocht. De klacht is zonder gevolg.

#### **Klacht 25**      **Communicatie**

29 maart      Een inwoner meldt dat de knop 'ik heb een vraag' op de gemeentelijke website niet werkt.

2 april      Antwoord via mail. De knop op de website werkt. Vragen kunnen gestuurd worden naar [info@merelbeke-melle.be](mailto:info@merelbeke-melle.be).

#### **Klacht 26**      **Omgeving**

28 maart      Een inwoner vraagt tussen te komen bij DIV om een probleem bij de inschrijving van een wagen opgelost te krijgen. Bij het invoeren van de naam van de fusiegemeente Merelbeke-Melle in het systeem van DIV zou het koppelteken niet aanvaard worden. Het niet kunnen inschrijven van de wagen brengt diverse kosten met zich mee, zoals de huur van een vervangwagen en rente op de reeds lopende verzekering.

1 april      Telefonisch contact met DIV en de indiener van de klacht. De inschrijving van de wagen is ondertussen in orde. Bij DIV is er geen registratie van een probleem met de inschrijving bekend. De dienst Leefmilieu en economie meldt echter dat het ging om een puur IT-probleem bij DIV, dat werd opgelost.

#### **Klacht 27**      **Vrije tijd**

31 maart      Een inwoner klaagt over geluidsoverlast tijdens het carnaval.

2 april      Antwoord via mail. Tijdens de evaluatievergadering met alle betrokken diensten over het carnavalsweekend op 24 april zal de klacht besproken worden.

#### **Klacht 28**      **Welzijn**

28 maart      Een inwoner geeft aan dat zij tijdens de openingsuren van het Sociaal Huis (tussen 9.00 u en 12.00 u) samen met twee andere personen voor een gesloten deur stond. Na contact via het algemeen telefoonnummer werd de verbinding verbroken, zonder dat deze mevrouw meer informatie verkreeg.

2 april      Antwoord via mail. Na onderzoek bleek de oorzaak een misverstand te zijn, waarbij tussen medewerkers niet goed werd afgestemd over de aanwezigheid aan de balie van het Sociaal Huis.

Actie Duidelijke afspraken en een aanpassing van de dienstverlening om een dergelijke situatie in de toekomst te vermijden.

#### **Klacht 29 Mobiliteit en parkeren**

3 april Een inwoner is ontevreden omdat zij een boete kreeg voor een snelheidsovertreding. Zij reed 37 km/u in een zone 30 en vindt een boete van 63 euro hiervoor overdreven.

7 april Antwoord via mail. Snelheidslimieten zijn ingesteld om de veiligheid van alle weggebruikers te waarborgen. Deze limieten handhaven is nodig voor de verkeersveiligheid en voorkomt ongevallen. In een schoolomgeving is dat van groot belang.

#### **Klacht 30 Burgerzaken**

15 april Een inwoner vindt het systeem om een afspraak te maken in het gemeentehuis te omslachtig en vraagt waarom er geen gebruik gemaakt wordt van Itsme.

24 april Antwoord via mail. We hebben de keuze gemaakt om de kans te bieden op een eenvoudige manier een afspraak te kunnen maken, zonder in te loggen.

Actie De mogelijkheid wordt onderzocht om een koppeling te maken met Mijn Burgerprofiel, waardoor ook via onder andere Itsme aangemeld zou kunnen worden.

#### **Klacht 31 Milieu en afval**

15 april Een inwoner kwam door een vergissing een uur te laat aan voor zijn afspraak in het recyclagepark van Melle. Hij klaagt erover dat hij pas voor 1,5 uur later een nieuwe afspraak kon maken, terwijl het recyclagepark duidelijk leeg was.

10 september Antwoord via mail. Als mensen een afspraak inplannen via het reservatiesysteem en uiteindelijk niet komen opdagen, blijft het recyclagepark inderdaad leeg. Bovendien wordt een tijdslot automatisch afgesloten van zodra het aanvangt en is het maar mogelijk om een afspraak te boeken in het eerstvolgende, vrije tijdslot.

#### **Klacht 32 Vrije tijd**

6 mei Een bezoeker van het zwembad klaagt aan dat hem de toegang tot zwembad Ter Wallen werd geweigerd wegens zijn zwemshort, terwijl hij de week voordien wel werd toegelaten met diezelfde short.

9 mei Antwoord via mail. De zwemshort is niet conform de kledingvoorschriften van het zwembadreglement. Om hygiënische redenen is voor heren/jongens enkel een aansluitende zwembroek in zwembadstof toegelaten.

#### **Klacht 33 Burgerzaken**

6 mei Een inwoner meldt dat hij een betaling heeft uitgevoerd in het gemeentehuis voor een nieuwe identiteitskaart maar dat bij zijn verrichtingen vermeld staat dat de betaling aan recyclagepark Merelbeke werd gedaan.

13 mei Antwoord via de telefoon met meer duiding. De melding is goed ontvangen en zal verder opgevolgd worden door de financiële dienst. Na de fusie tot Merelbeke-Melle begin dit jaar zijn de instellingen van de betaalterminals van de gemeente gewijzigd. Het heeft enige tijd geduurd om alles opnieuw juist te laten instellen. Dit was opgelost op 1 juli 2025.

#### **Klacht 34**      **Burgerzaken**

- 6 mei      Een inwoner klaagt over de dienstverlening bij het afhalen van het voorlopig rijbewijs voor haar zoon. De ene keer was er verwarring over de locatie van de afspraak voor de afhaling, een tweede keer kreeg zij het rijbewijs niet mee omdat haar zoon er niet bij was.
- 9 mei      Er werd de indiener van de klacht een oplossing geboden door een nieuwe afspraak in te boeken.

#### **Klacht 35**      **Milieu en afval**

- 15 mei      Een inwoner vraagt naar aanleiding van de verhoging van de prijs voor de GFT-stickers of hij stickers voor de container van 120 l kan omruilen tegen stickers voor de container van 40 l. Hij vindt het niet correct dat de oude GFT-stickers na een overgangstermijn van 6 maanden vervallen na een arbitrair besluit, terwijl op de stickers geen vervaldatum staat.
- 2 juni      Antwoord via mail. Zoals eerder geantwoord door de dienst Leefmilieu en Economie, kunnen oude GFT-stickers niet omgeruild worden. Er werd eind 2024 al over de beslissing gecommuniceerd via verschillende kanalen en een overgangstermijn werd voorzien.

#### **Klacht 36**      **Omgeving**

- 16 mei      De eigenaar van een woning in de Dokter Dhaenenslaan wil klacht indienen tegen werken uitgevoerd op het aanpalende perceel. Er zou een muur verhoogd zijn zonder vergunning.
- Verdere opvolging door de dienst Omgeving.

#### **Klacht 37**      **Welzijn**

- 19 mei      Een inwoner meldt een geval van verkeersagressie ter hoogte van de parking van het Welzijnshuis. Zij wandelt dagelijks via de parking naar de ingang van de school in de Brandweerstraat. Ze vermoedt dat een medewerker van het lokaal bestuur erbij betrokken is en vermeldt de nummerplaat van de bestuurder die tegen hoge snelheid de parking was opgereden.
- 8 september      Antwoord via mail. De sociale dienst heeft geprobeerd te achterhalen om wie het hier ging maar is daar niet in geslaagd. De bestuurder is geen medewerker van het lokaal bestuur, vermoedelijk was het een bezoeker.

#### **Klacht 38**      **Milieu en afval**

- 19 mei      Een inwoner klaagt erover sinds 2 weken reclamefolders in de brievenbus te krijgen, terwijl ze al jaar en dag een antireclame- en antidrukperssticker op de bus heeft hangen.
- 2 juni      Antwoord via mail. Het betreft hier geen gemeentelijke dienstverlening, de verdeling gebeurt via commerciële firma's. We raden aan contact op te nemen met de verdeler of melding te maken van inbreuk bij de FOD Economie via <https://consumerconnect.be/nl>.

#### **Klacht 39**      **Openbaar domein en patrimonium**

- 16 mei      Een inwoner meldt dat een fietsenstalling in Bottelare zonder voorafgaande waarschuwing werd weggehaald. Daardoor is het slot van zijn fiets beschadigd geraakt. Hij heeft dat ter plaatse aangekaart bij een medewerker maar kreeg een onvriendelijke reactie.

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 juni          | Antwoord persoonlijk en via mail. Er werd een nieuw fietsslot aangeboden aan deze persoon. Voorafgaande communicatie ontbrak, dat zal in de toekomst vermeden worden.                                                                                                                                                  |
| Actie            | Heldere, voorafgaande communicatie bij werken.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Klacht 40</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 18 mei           | Een bewoner van de Tien Aprillaan klaagt over een privéfeestje in het Anthospark op 11 mei, waar openlijk drugs werden gebruikt en gedeald.                                                                                                                                                                            |
| Actie            | De barcontainer in het Anthospark wordt niet verhuurd voor privéfeesten.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klacht 41</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 29 mei           | Een bewoner van de Tien Aprillaan klaagt over veelvuldige geluidsoverlast na 22u vanuit het Athospark.                                                                                                                                                                                                                 |
| Actie            | De barcontainer in het Anthospark wordt niet verhuurd voor privéfeesten.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klacht 42</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30 mei           | Een buurtbewoner klaagt over geluidsoverlast van het Athospark op 29 mei. Ook zag zij dat op 30 mei niets was opgeruimd: bakken bier, flessen cava, ...                                                                                                                                                                |
| Actie            | De barcontainer in het Anthospark wordt niet verhuurd voor privéfeesten.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klacht 43</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30 mei           | Een buurtbewoner meldt nachtlawaai (luide muziek, bassen) uit de barcontainer in het Anthospark op 29 mei. De politie werd gecontacteerd.                                                                                                                                                                              |
| Actie            | De barcontainer in het Anthospark wordt niet verhuurd voor privéfeesten.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klacht 44</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30 mei           | Een buurtbewoner meldt nachtlawaai van het feestje van FC Flandria in het Anthospark op 29 mei. Dit volgde op geluidsoverlast van het Vespatreffen enkele weken eerder en een fuif met zware bassen op 10 april. Op een eerdere melding kreeg hij een standaardmail terug, zijn repliek werd niet beantwoord.          |
| Actie            | De barcontainer in het Anthospark wordt niet verhuurd voor privéfeesten.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klacht 45</b> | <b>Burgerzaken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7 juni           | Een inwoner meldt dat van haar rekening een bedrag werd gedebiteerd dat zij niet kon thuisbrengen. In haar bankgegevens staat vermeld dat de betaling werd gedaan aan recyclagepark Hollebeek, maar zij is daar niet geweest.                                                                                          |
| 1 juli           | Antwoord via de telefoon met bevestiging via mail. Het ging om een correcte betaling van twee eID's in het gemeentehuis. Na de fusie tot Merelbeke-Melle begin dit jaar zijn de instellingen van de betaalterminals van de gemeente gewijzigd. Het heeft enige tijd geduurd om alles opnieuw juist te laten instellen. |
| <b>Klacht 46</b> | <b>Omgeving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10 juni          | Een bewoner van de Scheldeweg meldt problemen met zijn adres sinds de fusie. Als je voor zijn huisnummer Scheldeweg wil ingeven (Waze, Uber, pakketdiensten,...), verschijnt automatisch Burgemeester van Gansberghelaan.                                                                                              |
| 23 juni          | Antwoord via mail. Onze diensten deden melding bij Google Maps en Waze. De achtergrondkaart bij Google Maps is ondertussen aangepast. Ook werden alle adressen in de straat één voor één manueel aangepast naar Scheldeweg. In het                                                                                     |

officiële wegenregister (raadpleegbaar in LARA via <https://lara.vlaanderen.be>) staat alles correct.

#### **Klacht 47**      **Milieu en afval**

- 10 juni      Een bezoeker van het recyclagepark is ontevreden over de dienstverlening bij het afleveren van isomo. Omdat hij deze isomo, die voortkwam uit persoonlijk gebruik, in zijn bestelwagen aanbracht, werd die gezien als bedrijfsafval. Bijgevolg kon hij de isomo niet gratis aanleveren.
- 10 september      Antwoord via mail. De parkwachter baseert zich op de aard en de hoeveelheid van het aangeleverde afval om te bepalen of dit van huishoudelijke oorsprong is of niet. Gezien de grote hoeveelheid die werd aangeboden, werd de lading inderdaad beschouwd als bedrijfsafval en vroeg de parkwachter om hiervoor een EPS-bag aan te kopen voor twee euro. Hoeveelheden die vervoerd kunnen worden met een gewone wagen mogen gratis gelost worden.

#### **Klacht 48**      **Mobiliteit en parkeren**

- 10 juni      Een inwoner verzet zich tegen een parkeerretributie in de Baron Arthur Verhaegenlaan. Hij meldt dat het bord dat aangeeft dat er een parkeerschijf moet gelegd worden, weggestopt zit achter een ander bord. Wanneer je van de Hundelgemsesteenweg de straat inrijdt kan je het bord niet of nauwelijks zien.
- 27 juni      Antwoord via mail. De zone waar de indiener van de klacht parkeerde is duidelijk aangeduid met de wettelijk vereiste signalisatie. Het bord waarnaar verwezen wordt, is een herhalingsbord en heeft geen wettelijke betekenis of invloed op de geldigheid van de zone. Het beginpunt van de blauwe zone bevindt zich op de Hundelgemsesteenweg en is correct gesignaleerd.

#### **Klacht 49**      **Vrije tijd**

- 14 juni      Een inwoner is ontevreden, omdat hij er niet in slaagde activiteiten te boeken in het cultuurcentrum. Om 9.30 u waren er al 540 wachtenden voor hem. Hij vraagt of het niet logischer zou zijn eerst Merelbekenaars te laten reserveren in hun eigen CC in plaats van iedereen vooral uit Gent toe te laten.
- 23 juni      Antwoord via mail. De ticketverkoop is een zeer druk moment waarop vooral online honderden mensen tegelijk hun order plaatsen. De keuze om geen voorrangsregel uit te werken voor de inwoners van de eigen gemeente heeft verschillende redenen. Er zijn technische en praktische bezwaren. Daarnaast is de hoge lokale betrokkenheid er al. Er is een regionale samenwerking en onze inwoners zijn ook welkom in andere cultuurhuizen in de regio. De visie van het Cultuurhuis is een gevarieerd en kwalitatief aanbod te bieden over de gemeentegrenzen heen.

#### **Klacht 50**      **Burgerzaken**

- 18 juni      Een inwoner meldt dat de grootouders de kids-ID niet meekregen bij afhaling. Er staat niet duidelijk vermeld op de website dat er wel degelijk een ouder moet aanwezig zijn bij de afhaling, enkel bij de aanvragen is er sprake van. De eerst mogelijke afspraakmogelijkheid is begin juli overdag en daarvoor moet verlof ingepland worden.
- 27 juni      Antwoord via mail. Volgens de geldende regelgeving moet een kind voor de afhaling van een Kids-ID steeds vergezeld zijn door een ouder. Grootouders kunnen dit niet op zich nemen.
- Actie      In het online afsprakensysteem werd bij de afspraakmogelijkheid voor afhaling hierover een bijkomende melding geplaatst.

**Klacht 51****Vrije tijd**

- 11 juni Een bewoner van de Kerkstraat klaagt aan dat er geen rekening wordt gehouden met de bewoners bij het afsluiten van straten voor de Baloise-tour. Parkeren, op het werk geraken, de bus nemen,... wordt moeilijk. Hij had het fijn gevonden als er een oplossing was geboden voor de gedupeerde inwoners.
- Actie Dit wordt meegenomen bij de evaluatie van het evenement.

**Klacht 52****Mobiliteit en parakeren**

- 26 juni Een inwoner meldt dat ondanks een melding aan de parkeerwachter dat de parkeerautomaat buiten dienst was en zijn antwoord dat er geen probleem was, zij toch een boete kreeg.
- 4 juli Antwoord via Streeteo. De boete werd kwijtgescholden.

**Klacht 53****Vrije tijd**

- 2 juli Een grootouder vraagt of de deur van de cafetaria van het zwembad ook buiten de openingsuren kan geopend worden. Zij had de zwemles van haar kleinzoon buiten moeten volgen en stond daarbij in de zon bij 33 graden. Het zou fijn zijn als ouders en grootouders even kunnen zitten en veel tranen besparen als de kindjes weten dat hun familie boven zit te volgen.
- 2 juli Antwoord via mail. De manieren voor ouders om zwemlessen van kinderen te volgen zijn gepubliceerd op de website. Het kan vanuit de cafetaria tijdens de openingsuren, langs de buitenkant via de grote ramen en door mee te zwemmen. Het is helaas niet mogelijk om de cafetaria open te stellen buiten de openingsuren, omdat de uitbating niet in handen is van het lokaal bestuur.

**Klacht 54****Openbaar domein en patrimonium**

- 4 juni Een inwoner meldt dat zij reeds 2 jaar aan de groendienst vraagt om het toilet op de begraafplaats in Melle te kunnen gebruiken. Dat zou enkel voor personeel toegankelijk zijn op weekdays en gesloten zijn in het weekend.
- 9 juli Antwoord via mail. Het toilet op de begraafplaats is toegankelijk tijdens de werkuren van de grafmaker. Buiten deze momenten – zoals tijdens weekends, 's avonds of bij afwezigheid door verlof – blijft het toilet helaas gesloten. Deze maatregel is genomen naar aanleiding van eerdere incidenten met beschadiging en vandalisme.
- Actie We bekijken of we in de toekomst de voorzieningen op de begraafplaats kunnen verbeteren.

**Klacht 55****Milieu en afval**

- 4 juni Een inwoner klaagt aan dat hoewel zijn aanvraag om suikerspinnen te verkopen tijdens de garageverkoop op 29 juni werd geweigerd, er op een bepaald adres tijdens deze garageverkoop toch dranken en voedingswaren werden verkocht. Hij wil graag weten op welke manier de regels in de toekomst op een consequente manier zullen worden toegepast.
- 8 juli Antwoord via mail. Er wordt contact opgenomen met de betrokken persoon om te wijzen op de beperkingen bij straatverkoop door particulieren. Ook de organisator wordt ingelicht over de inbreuk en gewezen op zijn/haar verplichtingen en verantwoordelijkheden.

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie            | De dienst Lokale Economie kijkt samen met de dienst Evenementen hoe organisatoren bij dit soort evenementen nog beter geïnformeerd kunnen worden over wat mag en niet mag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Klacht 56</b> | <b>Mobiliteit en parkeren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 juli           | Een bewoner van de Schauwegemstraat is ontevreden over de beschikbaarheid van laadpalen in de buurt. Het duurde te lang eer de geplaatste laadpalen in de Kruisstraat in gebruik werden genomen. Daarnaast is het onaanvaardbaar dat Cambio twee van de vier laadpunten opeist.                                                                                                                                                                                                           |
| 17 juli          | Antwoord via mail. De voorbehouden laadpunten voor deelwagens zijn noodzakelijk om autodelen in onze gemeente mogelijk te maken. Het lokaal bestuur kiest ervoor om zoveel mogelijk deelwagens elektrisch te laten rijden. Dat betekent dat er specifieke laadpunten nodig zijn voor deze wagens. De Cambio-wagens in de Kruisstraat stonden er tijdelijk voor de Hemelse Feesten.                                                                                                        |
| Actie            | We blijven bekijken op welke locaties extra laadpalen kunnen komen. Zo komen er twee laadpalen bij in de Schauwegemstraat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Klacht 57</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5 juli           | Een bewoner van de Kapellendries dient klacht in na een situatie die zich heeft voorgedaan in zijn straat, een speelstraat. Een buur gedroeg zich als onofficiële handhaver, hield hem tegen en beschuldigde hem ervan te snel te rijden, terwijl hij zich aan de richtlijnen hield. Hij vraagt daarom toelichting op de regels omtrent toezicht binnen een speelstraat aan deze bewoner en eventuele stappen die de gemeente onderneemt om dergelijk gedrag in de toekomst te voorkomen. |
| 8 juli           | Antwoord via mail. De regels en de procedure van een speelstraat worden verduidelijkt en het reglement wordt toegevoegd. De jeugddienst nam contact op met de betrokken meter/peter van de speelstraat.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Klacht 58</b> | <b>Vrije tijd</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 juli           | Een buurtbewoner begrijpt niet waarom een vergunning werd uitgereikt voor een feest in kasteel De Varens op 12 juli waarbij muziek in openlucht is toegelaten tot 4.00 u. Nachtlawaai hoort niet in een woonwijk.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9 juli           | Antwoord via mail. Voor dit evenement werd een vergunning toegekend na zorgvuldige afweging door het bestuur. Er wordt eenmaal per jaar per locatie een evenement toegestaan tot 4.00 u. In dit geval gaat het om een benefiet. Er werden duidelijke afspraken gemaakt met de organisatoren. Er geldt een maximaal geluidsniveau van 95 dB en er wordt een geluidsmeter opgesteld. De lokale politie zal toezien op de naleving ervan en indien nodig optreden.                           |
| <b>Klacht 59</b> | <b>Omgeving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10 juli          | Een bewoner van het Adolphe Hebbelynckplein meldt dat in de straat geen straatnaambord aanwezig is. Dit werd reeds eerder gemeld, zonder gevolg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1 oktober        | Antwoord via mail. Er is ondertussen een straatnaambord. Wanneer de inrichting van het plein wordt voltooid, zullen er bijkomende straatnaamborden worden geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Klacht 60****Burgerzaken**

- 15 juli Een inwoner uit haar ongenoegen over de dienstverlening bij de aanvraag van een voorlopig rijbewijs voor haar zoon. De wachttijd voor een afspraak bedraagt drie weken. Hij heeft zich na twee weken zonder afspraak aangeboden maar werd niet geholpen, hoewel er niemand stond te wachten aan de balie.
- 18 juli Antwoord via mail. De zomerperiode is traditioneel een zeer drukke periode voor onze diensten, mede door de afwezigheid van medewerkers wegens vakantie. Ondanks extra inspanningen, zoals het openen van bijkomende loketten, zijn de beschikbare afspraken snel volgeboekt. Voor elke afspraak voorzien wij een beperkte tijd van 5 minuten, om iedereen zo efficiënt mogelijk te kunnen helpen. Wanneer er ruimte is, proberen we ook bezoekers zonder afspraak te helpen. Helaas was dat op dat moment niet mogelijk.

**Klacht 61****Burgerzaken**

- 30 juli Een inwoner dient een klacht in, omdat het niet mogelijk is om in het gemeentehuis een pasfoto te laten maken voor een nieuwe identiteitskaart. Zij heeft 15 euro betaald voor pasfoto's bij een fotograaf en vindt dat zeer duur. Dat is voor haar geen dienstverlening.
- 29 augustus Antwoord via mail. Het bestuur kiest ervoor deze dienst niet aan te bieden in het gemeentehuis om de lokale zelfstandigen te ondersteunen.

**Klacht 62****Burgerzaken**

- 4 augustus Een inwoner is ontevreden over de dienstverlening, omdat zij bijna 10 minuten moest wachten eer de telefoon werd opgenomen.
- 29 augustus Antwoord via mail. Er zijn wat problemen met het telefoonsysteem, er wordt actief gewerkt aan een oplossing.

**Klacht 63****Milieu en afval**

- 15 augustus Een inwoner dient een klacht in, omdat hij ontevreden is over de dienstverlening in het recyclagepark. Hoewel het steenpuin dat hij aanbracht vooraf gezeefd was, werd het toch als gemengd steenpuin aanzien in plaats van zuiver steenpuin. Hij moest zijn lading lossen in de container voor keramiek en porselein en hiervoor 29 euro betalen.
- 10 september Antwoord via mail. De parkwachter heeft voor deze lading steenpuin doorverwezen naar de juiste afvalcontainer. Op het recyclagepark wordt een mengeling van steenpuin met cementresten, tegels en/of gipsresten beschouwd als gemengd bouw- en sloopafval. Voor deze fractie rekenen we het basistarief van 0,13 euro/kg aan.

**Klacht 64****Vrije tijd**

- 17 augustus Een inwoner van Munte doet melding van overlast door lawaai van de motorcrosswedstrijd tijdens het verlengd weekend. Zij vindt het jammer dat het gemeentebestuur hiervoor toelating heeft verleend. Het past niet bij het landelijke, groene karakter van Munte.
- Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 65****Vrije tijd**

17 augustus Een inwoner van Scheldewindeke klaagt over geluidshinder van de motorcross in Munte tijdens het weekend. Het lawaai was onuitstaanbaar en er was geen voorafgaande bekendmaking van het evenement.

Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 66****Vrije tijd**

17 augustus Een inwoner van Scheldewindeke doet melding van lawaaioverlast van de motorcross in Munte. Het geluid twee dagen lang was erg storend en hij vraagt na te denken over de impact op het vlak van geluid alvorens toelating te geven voor zo'n evenement.

Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 67****Vrije tijd**

17 augustus Een inwoner van Scheldewindeke stelt zich vragen bij de organisatie van een tweedaagse motorcross in een groen dorp zoals Munte. Hij klaagt over lawaaioverlast en de stank van tweetaktmotoren. Vooraf was hij hier niet van op de hoogte, de burens ook niet.

Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 68****Vrije tijd**

17 augustus Een inwoner van Oosterzele vindt een heel weekend lawaai van een motorcross niet redelijk. Het is tenslotte een landelijke gemeente.

Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 69****Vrije tijd**

22 augustus Een inwoner van Scheldewindeke doet melding van twee dagen lang tijdens het weekend van 's morgens 8.00 u tot 's avonds 19.00 u geluidsoverlast, het non-stop lawaai van de motoren met bovenop de veel te luide stem van de omroeper. Daarbovenop kwam nog de geurhinder door de stank van de uitlaatgassen van de motoren.

Actie De toelating voor dit evenement werd gegeven op basis van vergunningen en adviezen. De meldingen van overlast worden meegenomen.

**Klacht 70****Welzijn**

18 augustus Een inwoner is ontevreden over het feit dat zij niet in aanmerking zou komen om gebruik te maken van de sociale kruidenier. Zij is in bewindvoering en heeft recht op een leefloon.

20 augustus Antwoord via mail met kopie naar de bewindvoerder. Mevrouw kan via haar maatschappelijk werker een aanvraag indienen voor toegang tot de sociale kruidenier. Die zal de aanvraag onderzoeken en bekijken of mevrouw in aanmerking komt in functie van het steunreglement. Vervolgens krijgt zij hierover een officiële beslissingsbrief van het BCSD.

**Klacht 71**      **Burgerzaken**

- 7 augustus      Een mevrouw uit haar ongenoegen over hoe de gemeente omgaat met haar jubilarissen. De manier waarop de aanvraag van een geschenkbond voor het 65-jarig jubileum van haar ouders is verlopen werd ervaren als onprofessioneel en niet respectvol.
- 29 augustus      Antwoord via mail van de waarnemend burgemeester. Dit is niet de manier waarop het bestuur met zijn jubilarissen en bij uitbreiding het protocol wil omgaan. Er is gevraagd aan de administratie dit op te nemen. De jubilarissen werden vervolgens door het diensthoofd loket thuis in de bloemetjes gezet.

**Klacht 72**      **Burgerzaken**

- 19 augustus      Een inwoner dient klacht in over de dienstverlening na problemen bij het afhalen van een nieuwe identiteitskaart. Na een computerprobleem bij de eerste afspraak, stond hij voor een gesloten deur op het moment van een tweede afspraak en bleek het nadien zeer moeilijk om op korte termijn een nieuwe afspraak in te plannen, terwijl het om professionele redenen absoluut noodzakelijk was snel een nieuwe eID te verkrijgen.
- 19 augustus      Het diensthoofd Burgerzaken nam contact op voor het vastleggen van een afspraak diezelfde dag. De eID kon worden afgehaald.

**Klacht 73**      **Burgerzaken**

- 21 augustus      Een inwoner is ontevreden over de dienstverlening van de nieuwe fusiegemeente door de manier waarop de Merelbeke-Mellebeke kon worden aangevraagd ter gelegenheid van zijn 50-jarig huwelijk. Hij diende een aanvraagformulier in maar ontving geen reactie, ook niet na twee herinneringsmails.
- 3 september      De indiener van de klacht kwam persoonlijk aan het onthaal het volledige pakket ophalen, inclusief diploma en felicitaties van de koning.

**Klacht 74**      **Vrije tijd**

- 22 augustus      Een inwoner uit zijn ongenoegen over zijn ervaring in het zwembad als rolstoelgebruiker, samen met een familielid als begeleider. Zijn klacht betreft zowel het materiaal als de bereidheid van het personeel hem te helpen om via de tillift het zwembad in te gaan.
- 4 september      Antwoord via mail. Op het moment van het bezoek van deze persoon was het zeer druk in het zwembad. Twee vaste medewerkers en een jobstudent deden hun uiterste best om alle bezoekers op een veilige en correcte manier te begeleiden. Extra begeleiding bieden is niet evident, omdat de aanwezige redders ook hun toezichtstaken moeten respecteren. Verder werd reeds geïnvesteerd in specifiek ondersteunend materiaal om het zwembad toegankelijk te maken voor bezoekers met een handicap.

**Klacht 75**      **Burgerzaken**

- 27 augustus      Een vader dient klacht in, omdat zijn ex-partner na een bezoek aan het gemeentehuis de kids-ID voor hun dochter niet heeft kunnen meenemen en zij bovendien zeer onvriendelijk werd behandeld door een medewerker. Hij heeft het over pestgedrag.

29 augustus Antwoord via mail. Het verhaal zoals het wordt geschetst komt niet overeen met de versie van onze medewerker. Er werd de indiener van de klacht meteen de oplossing aangeboden die hij zelf had voorgesteld door een afspraak op het gevraagde moment in te plannen.

#### **Klacht 76** **Burgerzaken**

20 augustus Een koppel stuurt een bedanking voor de attentie bij hun 60 jaar huwelijk. Wel betreuren zij de wijze waarop zij in kennis zijn gesteld van het cadeau en de daaropvolgende aanmaning.

20 augustus Ondertussen hebben deze personen hun cadeau voor het jubileum ontvangen.

#### **Klacht 77** **Milieu en afval**

1 september Een inwoner is ontevreden, omdat er in het recyclagepark bij het lossen van betalend afval geen papieren bewijs of bon wordt afgeleverd met vermelding van aard, gewicht en prijs.

20 augustus Antwoord via mail. Er was recent een technisch probleem met de ticketprinter. Die werd ondertussen vervangen. Er wordt gemeld dat ook parkwachters op eenvoudig verzoek vanuit het loket voor een herprint van het ticket aan de zuil kunnen zorgen.

#### **Klacht 78** **Burgerzaken**

1 september Klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Een student aan de UGent met een tijdelijk verblijfsstatuut zegt dat op de achterzijde van zijn ID-kaart in overeenstemming met EU-richtlijn 2016/801 de aanduiding 'student' zou moeten staan. Maar die staat er niet, met het gevolg dat hij zijn verblijfsstatus niet kan wijzigen naar Tsjechië, waar hij een aanbod heeft gekregen voor een doctoraatspositie. Hij zegt al verschillende pogingen te hebben ondernomen om de 'fout' te laten corrigeren door Merelbeke(-Melle). Zonder resultaat.

17 september Antwoord via mail door het diensthoofd Burgerzaken aan de Vlaamse Ombudsdienst. Het dossier is gekend bij de dienst. Op basis van de visumcode in zijn reispas werd de indiener correct ingeschreven in het vreemdelingenregister als reguliere student (niet als mobiliteitsstudent). De studentencode ontbreekt echter op zijn verblijfsdocument. Betrokkene werd reeds uitgenodigd om kosteloos een nieuwe verblijfskaart aan te vragen. Aangezien er voor reguliere studenten en mobiliteitsstudenten verschillende procedures gelden ook wat betreft het verblijf in een tweede EU-land, werd bij de Dienst Vreemdelingenzaken navraag gedaan om betrokkene te laten overschakelen naar het statuut van mobiliteitsstudent.

#### **Klacht 79** **Communicatie**

4 september Een inwoner meldt dat zij op de gemeentelijke website steeds een foutmelding krijgt bij een aanvraag voor Erfgoeddag. Ze is ontevreden, omdat op de dienst Erfgoed niemand beschikbaar is tijdens de openingsuren en de dienst Onthaal haar niet kan verderhelpen.

12 september De dienst Communicatie nam rechtstreeks contact op met deze mevrouw.

#### **Klacht 80** **Mobiliteit en parkeren**

11 september Een man meldt dat toen hij afscheid nam na een begrafenis een parkeerwachter een boete uitschreef, omdat hij zijn blauwe parkeerschijf al weggenomen had. De parkeerwachter zou gezegd hebben dat de gemeente expliciet vraagt te beboeten tijdens begrafeningen, trouwfeesten, enz

17 september      Het parkeerbedrijf heeft deze boete geannuleerd.

**Klacht 81      Openbaar domein en patrimonium**

6 oktober      Een inwoner klaagt erover dat bij werken door de gemeente bij de burens, zijn voortuin werd beschadigd en er afscheidingspalen werden verwijderd. Hij was vooraf niet op de hoogte van deze werken en gaf geen toestemming. Hij nam hierover contact op met het lokaal bestuur maar kreeg geen respons en vraagt daarom de oorspronkelijke situatie te herstellen of een compensatie te verkrijgen.

31 oktober      De dienst Projecten Openbaar Domein ging ter plaatse en bood een oplossing aan de indiener van de klacht. De voortuin werd in de oorspronkelijke toestand hersteld.

Actie      Steeds duidelijk en voorafgaand communiceren bij werken.

**Klacht 82      Openbaar domein en patrimonium**

2 oktober      Een familie uit haar ongenoegen over het wegnemen van bloemen en sierelementen aan een graf op de begraafplaats van Merelbeke. Dit gebeurde zonder voorafgaande verwittiging.

31 oktober      Er volgden twee gesprekken aan de telefoon en een gesprek in het gemeentehuis naar aanleiding van deze klacht. Onze diensten hadden bij onderhoud van de groenstroken aan dit graf sierelementen, kunstgras matten en bloemen weggenomen omdat ze niet in overeenstemming met het politiereglement op de begraafplaatsen waren aangebracht. Er werd afgesproken de sierelementen voorlopig terug te plaatsen, in afwachting van een eventuele aanpassing van het betreffende reglement.

Actie      Voorafgaande communicatie en afspraken bij aanpassingen of ingrepen op de begraafplaats.

**Klacht 83      Communicatie**

18 september      Een ouder is ontevreden, omdat zij de brochure *Vakantiekriebels* met het activiteitenaanbod tijdens de vakantie al twee keer niet ontving. Zij wil graag weten waar het is misgelopen.

7 oktober      Antwoord via mail. Sinds de fusie bezorgen we het vakantieaanbod niet meer via het infomagazine maar wel via een aparte brochure, verspreid via de scholen. De toekomstige edities zullen ook digitaal naar alle scholen in Merelbeke en Melle gestuurd worden, zodat zij die verder kunnen delen met de ouders. De brochure blijft beschikbaar in papieren vorm bij de gemeentelijke diensten en digitaal op de website. De planning voor het vakantieaanbod 2026 werd alvast doorgegeven.

**Klacht 84      Milieu en afval**

18 oktober      Een inwoner heeft een klacht over de dienstverlening in het recyclagepark. Bij het deponeren van isomo in de daarvoor voorziene container riep een medewerker naar hem en gebruikte gebaren die door de indiener als onrespectvol werden ervaren. Er kwam nog een tweede medewerker bij en beiden spraken hem aan en bleven schreeuwen in gebrekkig Nederlands.

9 februari 2026      Antwoord via mail. De betrokken medewerkers geven aan dat zij niet de intentie hadden deze bezoeker en zijn echtgenote onvriendelijk te woord te staan. We erkennen dat het gesprek in het recyclagepark voor hen anders heeft aangevoeld.

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie            | We blijven aandacht besteden aan klantvriendelijkheid en een heldere en rustige communicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Klacht 85</b> | <b>Omgeving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 28 oktober       | Een inwoner stelt de gemeente in gebreke voor het niet handhaven van een niet vergunde oprit en het plaatsen van een mobilhome bij zijn buur. Het uitblijven van actie leidt volgens hem tot bijkomende schade, onder meer aan de beukenhaag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13 november      | Antwoord van de dienst Omgeving per brief. Er is geen verplichting te communiceren in een lopend handhavingdossier, maar aan de indiener van de klacht werd steeds een stand van zaken van het dossier bezorgd. Er werd actie ondernomen, stellen dat gemeentelijke handhaving uitblijft is dus onjuist. De buur zal een aanvraag voor een regulariserende omgevingsvergunning indienen, de deadline hiervoor is 31 december 2025.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klacht 86</b> | <b>Omgeving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 november       | Bewoners van Lammeke melden dat zij na de straatnaamwijziging ten gevolge van de fusie nog steeds post krijgen die verkeerd is geadresseerd. Het gaat onder andere om brieven van nutsbedrijven, de politie, ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 18 november      | Antwoord via mail. Het adres blijkt zowel in het adressenregister als het kadaster correct vermeld te zijn. Alle nodige aanpassingen zijn gebeurd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klacht 87</b> | <b>Milieu en afval</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14 november      | Een inwoner dient klacht in, omdat het lokaal bestuur de GFT-stickers die niet meer geldig zullen zijn vanaf 1 januari 2026, niet wil terugbetalen of omruilen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 18 november      | Antwoord via mail. De stickers kunnen niet omgeruild of terugbetaald worden. De maatregelen in verband met de GFT-stickers werden reeds eind 2024 duidelijk meegedeeld op verschillende manieren en een overgangperiode werd voorzien. Om tegemoet te komen aan de vraag van inwoners die nog oude GFT-stickers in huis hadden, werd de overgangperiode nog met zes maanden verlengd tot eind 2025.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Klacht 88</b> | <b>Mobiliteit en parkeren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 november      | Er wordt klacht ingediend over de procedure van het parkeerbedrijf in Melle na een parkeerboete. De indiener van de klacht ontving een aanmaning voor een parkeerboete die hij nooit had gekregen. Daarop diende hij meteen een bezwaarschrift in. Dat werd geweigerd door het parkeerbedrijf. Vervolgens ontving hij een ingebrekestelling van een deurwaarder, gedateerd op diezelfde dag. De opdracht voor betaling was ondertussen echter al aan de bank doorgegeven. De indiener vindt dat hier geen sprake kan zijn van een redelijke termijn voor betaling en vraagt de extra aangerekende kosten te crediteren. |
| 18 november      | Het parkeerbedrijf gaf de bevestiging dat de betaling van de retributie goed werd ontvangen. Zij hebben de deurwaarder gevraagd om alle lopende procedures stop te zetten. De deurwaarder stuurt een brief met de bevestiging van deze stopzetting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Klacht 89</b> | <b>Mobiliteit en parkeren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 november      | Er wordt klacht ingediend over de procedure van het parkeerbedrijf in Melle na een parkeerboete op het Gemeenteplein. Er werd een aanmaning gestuurd voor een parkeerboete die niet was ontvangen. Hoewel de boete meteen werd betaald, werd door een deurwaarder een ingebrekestelling gestuurd. Die is gedateerd op                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

dezelfde dag. De indiener van de klacht gaat niet akkoord met de extra kosten die worden aangerekend.

- 18 november      Het parkeerbedrijf bevestigt dat de betaling van de retributie goed werd ontvangen. Zij hebben de deurwaarder gevraagd om alle lopende procedures stop te zetten. De deurwaarder stuurt een brief met de bevestiging van deze stopzetting.

#### **Klacht 90      Mobiliteit en parkeren**

- 18 november      Een inwoner is ontevreden over een ingebrekestelling die hij na een parkeerboete van een deurwaarder ontving. Bij het ontvangen van een eerste aanmaning tot betaling werd het bedrag van de boete meteen betaald. Bijgevolg betwist hij de ingebrekestelling, aangezien de betaling tijdig werd uitgevoerd.

- 19 december      Het parkeerbedrijf bevestigt dat de betaling van de retributie goed werd ontvangen. Zij hebben de deurwaarder gevraagd om alle lopende procedures stop te zetten. De deurwaarder stuurt een brief met de bevestiging van deze stopzetting.

#### **Klacht 91      Burgerzaken**

- 23 november      Een inwoner uit zijn ongenoegen over het feit dat hij zonder afspraak niet werd geholpen aan de balie om een nieuwe identiteitskaart af te halen. Toch kreeg hij geen begrip van de aanwezige loketmedewerkers. Een afspraak vastleggen kan slechts weken later.

- 18 december      Antwoord via mail. Voor elke afspraak voorzien wij een beperkte tijd van 5 minuten, om iedereen zo efficiënt mogelijk te kunnen helpen. Wanneer er ruimte voor is, proberen we ook bezoekers zonder afspraak te ontvangen. Dat was op dat moment niet mogelijk. De beschikbare momenten voor een afspraak zijn daarnaast vaak snel volgeboekt. Wel zijn er ook vrije inloophmomenten, zowel in Merelbeke als in Melle. De indiener van de klacht kon de dag nadien zonder afspraak zijn identiteitskaart afhalen.

#### **Klacht 92      Vrije tijd**

- 29 november      Een inwoner is ontevreden over de intrede van de Sint in het Liedermeerspark. Tijdens dit evenement waren de pieten helemaal in het zwart geschminkt. Zij vindt een traditie die mensen kwetst niet onschuldig en schaamt zich erover dat het gemeentebestuur zo'n evenement onderschrijft. Zij vraagt dat de gemeente hierin een standpunt inneemt en naar volgend jaar herziet.

- 21 januari      Antwoord via mail. Het schepencollege ging hierover in overleg met het Handelscentrum, de organisator van het evenement. Het college hecht er groot belang aan dat het evenement in de eerste plaats een laagdrempelig, sereen en feestelijk moment voor kinderen blijft waar iedereen welkom is, zoals dat al vele jaren in Merelbeke de traditie is. Het Handelscentrum heeft geen enkele racistische of stigmatiserende intentie bij de manier waarop het de Sinterklaasintrede organiseert. We willen vermijden dat de maatschappelijke polarisering rond de figuur van zwarte piet in onze gemeente haar intrede zou doen. Daarnaast erkennen we de verschillende visies in de samenleving over de evolutie van tradities. Toch acht het bestuur het niet als zijn rol een organisator te verplichten zijn invulling van een traditioneel kinderfeest aan te passen en laat het de verantwoordelijkheid bij de organisator zelf. We blijven in de toekomst openstaan voor dialoog en overleg.

**Klacht 93****Vrije tijd**

29 november Een nieuw gezin in Merelbeke vindt het niet fijn dat er bij de intocht van de Sint zwarte pieten waren in plaats van roetpieten.

21 januari Hetzelfde antwoord via mail als voor klacht 92.

**Klacht 94****Vrije tijd**

29 november Een inwoner vindt de intrede van Sinterklaas met volledig zwart geschminkte pieten niet meer van deze tijd. Sinterklaas hoort een feest te zijn waar alle inwoners van kunnen genieten zonder verwijzing naar racistische en koloniale ideeën.

5 februari 2026 Hetzelfde antwoord als voor klachten 92 en 93, per brief.

**Klacht 95****Vrije tijd**

29 november Een inwoner kaart aan dat volledig zwart geschminkte pieten tijdens het Sinterklaasfeest niet langer conform de dag van vandaag zijn. Vele gemeenten schakelen met bv. roetvegenpieten over naar een neutralere en meer inclusieve voorstelling van de pieten. Zij stelt dan ook voor dat onze gemeente deze evolutie volgt, zodat het evenement voor alle inwoners positief en toegankelijk kan blijven.

5 februari 2026 Hetzelfde antwoord als voor klachten 92, 93 en 94, per brief.

**Klacht 96****Vrije tijd**

29 november Een inwoner merkt op dat tijdens de aankomst van Sinterklaas in het Liedermeerspark de pieten helemaal in het zwart geschminkt waren. De traditionele figuur van zwarte piet heeft volgens haar racistische en discriminerende kenmerken. Als alternatief kunnen er roetvoegen worden geschminkt.

21 januari 2026 Hetzelfde antwoord via mail als voor klachten 92, 93, 94 en 95.

**Klacht 97****Vrije tijd**

30 november Een inwoner is kwaad en teleurgesteld over de Sinterklaasoptocht, omdat er zwarte pieten waren. Zij vindt het onbegrijpelijk en onacceptabel dat er nog steeds wordt vastgehouden aan een figuur die voor veel mensen een pijnlijk symbool is van een racistische en koloniaal verleden. Ze vindt het jammer dat de gemeente hierin geen duidelijke maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt en vraagt het beleid over Sinterklaas kritisch te herzien.

21 januari 2026 Antwoord via mail. Hetzelfde antwoord als voor klachten 92, 93, 94, 95 en 96.

**Klacht 98****Vrije tijd**

1 december Een deelnemer aan de lessen aquagym is ontevreden over de nieuwe regeling, waarbij het verplicht is een beurtkaart voor een vaste reeks op een vaste dag en tijdstip aan te kopen. Zij vindt het systeem asociaal en onsportief.

18 december Antwoord via mail. Het oude systeem, waarbij kon worden ingeschreven per les, leidde tot veel laattijdige annuleringen per week en zelfs per dag. Doordat de vrijgekomen plaatsen niet meer door anderen konden worden ingevuld, leden wij als organisator financieel verlies en leidde het daarnaast tot frustraties bij deelnemers op de wachtlijst. Er werd daarom geopteerd voor inschrijvingen voor een volledige lessenreeks, net zoals voor de andere sportlessenreeksen van het lokaal bestuur. Dat is ook bij andere lokale besturen een gebruikelijke manier van werken.

**Klacht 99****Vrije tijd**

1 december Een inwoner vond het teleurstellend om te zien dat de pieten bij de intrede van de Sint helemaal zwart geschminkt waren. Een blanke Sint met allemaal zwarte pieten is een racistisch idee.

5 februari 2026 Hetzelfde antwoord als voor klachten 92, 93, 94, 95, 96 en 97, per brief.

**Klacht 100****Vrije tijd**

24 november Een bezoeker van de rommelmarkt op 23 november in de Gemeentehallen meldt dat op een van de standen nazi-memorabilia werden aangeboden. De organisator bleek niet bereid om in te grijpen. Hij hoopt dat hiertegen maatregelen worden genomen.

26 november Antwoord via mail. De organisatie van de rommelmarkt is in handen van een particuliere organisator, het lokaal bestuur treedt op als verhuurder van de locatie. Hoewel het gebruiksreglement voor de huur van de Gemeentehallen niet specifiek bepaalt welke goederen al dan niet verkocht mogen worden en de verkoop van dergelijke voorwerpen in België niet onder specifieke wettelijke beperkingen valt, zullen wij de organisator aanspreken. Bij aanhoudende klachten kan het lokaal bestuur beslissen de infrastructuur niet langer ter beschikking te stellen voor de organisatie van deze rommelmarkt.

**Klacht 101****Omgeving**

17 december Een inwoner is ontevreden omdat hij niet op de hoogte werd gesteld van de verandering van de straatnaam Salisburylaan naar Caritasstraat. Een bestelling met opgave van het adres in de Caritasstraat kon niet geleverd worden en het is voor hem onduidelijk in welke straat hij nu woont.

28 januari 2026 Antwoord via de telefoon. De straatnaam is nooit veranderd en altijd Salisburylaan gebleven. Wellicht zorgde de plaatsing van een straatnaambord voor de Caritasstraat voor verwarring.

**Klacht 102****Welzijn**

26 december Een cliënt is ontevreden over de dienstverlening van haar maatschappelijk werker. Ze kreeg geen attest van dakloosheid en haar dossier en referentieadres werden stopgezet.

5 januari 2026 Antwoord via mail. Aangezien in het rijksregister een voorstel tot inschrijving geregistreerd werd in een andere gemeente, werd het referentieadres in Merelbeke-Melle automatisch stopgezet door de gemeentelijke diensten. Deze mevrouw gaf aan de telefoon aan niet langer in de andere gemeente te verblijven. De sociale dienst legde een afspraak met haar vast voor de verdere opvolging van haar dossier.

## 4. Algemene verbeterpunten

Uit de klachten die in 2025 werden ingediend, komen enkele structurele aandachtspunten naar voren die richting geven aan enkele verbeterpunten voor onze dienstverlening.

### 4.1. Dienstverlening

Klachten over wachttijden voor afspraken (eID, rijbewijs, ...), telefonische en fysieke bereikbaarheid wijzen op het belang van voldoende capaciteit aan de loketten en een goed werkend en efficiënt afsprakensysteem. De informatievoorziening bij afspraken moet helder zijn met duidelijke instructies over mee te brengen documenten en het verloop van de afspraak.

Het gebeurt dat informatie die burgers krijgen van loketmedewerkers onvolledig of foutief is (bv. over de aanvraag van een Engelstalig attest). Interne kennisdeling is daarom essentieel. Medewerkers moeten kunnen terugvallen op actuele en eenduidige richtlijnen en informatie om burgers correct in te lichten en door te verwijzen.

### 4.2. Klantgerichtheid

De houding van medewerkers aan het loket of in het recyclagepark komt in meerdere klachten aan bod. Dat onderstreept het belang van gerichte ondersteuning en coaching op het vlak van klantvriendelijkheid en een klantgerichte instelling.

### 4.3. Communicatie

Problemen met de werking van de website en onduidelijkheden in het afsprakensysteem tonen aan dat onze online informatie niet voor iedereen even helder is. Oog voor digitale toegankelijkheid en een versterking van de gebruiksvriendelijkheid van onze online kanalen blijven aandachtspunten.

Klachten over onverwachte ingrepen (bv. de verwijdering van een fietsenstalling) benadrukken het belang van tijdige en duidelijke communicatie naar bewoners. Duidelijke informatie ter plaatse (bv. in de recyclageparken) voorkomt misverstanden over de werking en tarieven.

### 4.4. Evenementen

We ontvingen enkele klachten over geluidsoverlast naar aanleiding van evenementen (in het Anthospark, over de motorcross in Munte, een benefiet in Melle). Een evenwichtige afweging tussen beleving en leefbaarheid speelt hier een rol, met duidelijke vergunningsvoorwaarden en handhaving. Een voorafgaande communicatie aan de buurt door organisatoren vergroot het draagvlak voor dergelijke evenementen en voorkomt klachten. Voor andere evenementen zijn duidelijke afspraken vooraf met externe organisatoren over het concept en de invulling belangrijk, waarbij ook rekening wordt gehouden met bepaalde maatschappelijke gevoeligheden.

### 4.5. Interne klachtenprocedure

We werkten een uniform klachtenreglement voor Merelbeke-Melle uit. Het komt erop aan de nieuwe procedure intern breed bekend te maken en te sensibiliseren, zodat klachten erkend worden als signalen en kansen tot verbetering. Ook zijn een duidelijke rolverdeling en opvolging binnen de organisatie belangrijk voor een efficiënte afhandeling. Een transparante rapportering ten slotte maakt het mogelijk om trends tijdig te detecteren en de dienstverlening proactief bij te sturen.



# JAARRAPPORT KLACHTEN 2025

## WETTELIJK KADER

- Decreet lokaal bestuur, art.302-303 inzake klachtenbehandeling
- Reglement tot inrichting van een gezamenlijke klachtenbehandeling en ombudsdienst voor het stadsbestuur, het OCMW en het AGB, gewijzigd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de Gemeenteraad van Mortsel in december 2023.

## OMBUDSWERKING

De gemeenteraad keurde op 27 januari 2026 de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goed. Bij de Vlaamse Ombudsdienst kunnen inwoners in tweede lijn terecht, wanneer ze niet tevreden zijn met het antwoord dat ze in eerste lijn via onze klachtendienst hebben gekregen.

De Ombudsdienst publiceert jaarlijks zijn bevindingen en cijfers over de ombudswerking van de lokale besturen in een Vlaams bemiddelingsboek, dat onderdeel is van hun jaarverslag.

Dit document is publiek beschikbaar: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/lokaal-bemiddelingsboek>

## TOTALE AANTAL KLACHTEN

In 2025 behandelde de klachtenbehandelaar van lokaal bestuur Mortsel **263** klachten. Dat is een sterke daling ten opzichte van de voorbije jaren. Dit heeft verschillende redenen:

- Het formulier meldingen en klachten werd gescheiden op de website, waardoor burgers wordt gevraagd bewust te kiezen of ze een formele klacht willen indienen.
- Klachtenmanagement wordt in Mortsel gecentraliseerd uitgebouwd als een ondersteunende dienst om onze administratie te helpen bij het formuleren van antwoorden op probleemsituaties met of moeilijke vragen van burgers. Wanneer burgers niet zelf ervoor kiezen om een klacht te formuleren ondersteunt de dienst klachtenbehandeling de andere diensten weliswaar vaak in het onderzoek en formuleren van antwoorden, maar het eigenaarschap en communicatie wordt meer dan vroeger bij de diensten gelegd, in plaats van het dossier over te nemen. Dat wil zeggen dat klachtenbehandeling meer dan vroeger een ondersteunende rol achter de schermen opneemt, eerder dan de mail/melding van burgers over te nemen en om te vormen tot een formele klacht.
- 2025 was een jaar waar er achter de schermen hard werd gewerkt aan een nieuwe meerjarenplanning. In tegenstelling tot de voorbije jaren waren er daardoor minder proefprojecten/zichtbare uitvoeringen van beslissingen die Mortsel in twee verdeelden (denk de voorbije jaren bijvoorbeeld aan de invoering van diftar, het verminderen van de openbare verlichting of de proefprojecten mobiliteit rond Mortsel-dorp).

Klachten bereiken ons zowel via het klachtenformulier, mail, brief, of mondeling. Ook de diensten vragen vaak ondersteuning of hulp. Wanneer het duidelijk is dat er voldoende verzwarende elementen in de melding zitten om het als klacht te behandelen, wordt de melding wel omgezet in een formele klacht.

Er blijft daarnaast een grijze zone bestaan tussen klachten en meldingen. Veel mensen vinken al snel 'klacht' aan in het meldingsformulier, omdat het niet onmiddellijk een concrete melding betreft of een concrete vraag om iets te herstellen. Het

gaat dan ook vaak over mensen die iets voor de allereerste keer doorgeven, waardoor klachtenmanagement vaak eerstelijns werkt in plaats van tweedelijns. In principe zouden we dit als 'vragen naar meer duiding', of 'vragen naar onze visie' kunnen bestempelen, maar dit zou de rapportering complex maken. In de praktijk neemt de klachtenbehandelaar veel van die vragen of meldingen mee in klachtenmanagement. We kiezen dus voor een 'over-rapportering' van klachten, eerder dan een 'onder-rapportering' van klachten.

## ALGEMEEN OVERZICHT KLACHTEN

### TOTAAL AANTAL KLACHTEN 2025

| Cluster                      | Aantal     | Percentage  |
|------------------------------|------------|-------------|
| Andere / Niet van toepassing | 68         | 26%         |
| Beheersing en Ontwikkeling   | 18         | 7%          |
| Beleven                      | 39         | 15%         |
| Onderwijs                    | 2          | 1%          |
| Ruimte                       | 115        | 43%         |
| Welzijn                      | 13         | 5%          |
| Zorg                         | 8          | 3%          |
| <b>Eindtotaal</b>            | <b>263</b> | <b>100%</b> |

### CONCLUSIES

De percentages per cluster zijn zeer vergelijkbaar met de percentages die we in de vorige jaarrapporten verzamelden. Dat duidt erop dat de rapportering in de klachtenrapporten een goede indicator zijn van de onderwerpen waar de gemiddelde Mortselaar van wakker ligt.

Het hoge aantal klachten voor de cluster ruimte valt meteen op. Samen zijn ze goed voor bijna 50% van de klachten. Gezien het feit dat zaken zoals publieke ruimte, netheid en sluikstort, mobiliteit,... zo zichtbaar zijn, is dat geen verrassing.

Niet zelden gaat het hier over 'vragen naar visie of toekomstbeelden' of 'vragen naar informatie', die niet onmiddellijk kant en klaar kunnen opgelost worden. Hopelijk geeft het hoge aantal klachten dus ook een indicatie van het aantal moeilijkere mails dat momenteel wel beantwoord wordt, waar deze in het verleden misschien onbeantwoord bleven. Het omlaag krijgen van het aantal onbeantwoorde mails was immers een doelstelling van het reglement klachtenbehandeling.

Ook wat externe partners doen op ons grondgebied, blijkt goed voor bijna een kwart van de klachten. De parkeerfirma, de nutsmaatschappijen, de afvalophaling, de politie,... zijn dan ook zeer zichtbaar op het terrein. Dat inwoners hiervoor alsnog bij het lokaal bestuur aankloppen duidt er enerzijds op dat het onvoldoende bekend is dat deze dienstverlening door een andere organisatie gebeurt. Anderzijds wijst het erop dat voor de burger 'de overheid' één grote instelling is, en dat lokaal bestuur Mortsel één van de toegankelijkste organisaties is waarbij men terecht kan om een ongenoegen te uiten.

Hoe we hiermee omgaan staat beschreven in het hoofdstuk 'andere/niet van toepassing.'

# INHOUDELIJKE BESPREKING PER CLUSTER

## CLUSTER ANDERE / NIET VAN TOEPASSING

26% van de klachten, ofwel 68 klachten in totaal, werden ondergebracht in de categorie 'andere/niet van toepassing'. Dat wil zeggen dat ze strikt genomen niet onder de toepassing van de klachtenprocedure vallen.

Dat is een hoog aantal dat in overeenstemming ligt met het percentage van de voorbije jaarrapporten. Het duidt er op dat de Mortselaar ook vaak wakker ligt van elementen die niet rechtstreeks onder de eigen werking van onze diensten vallen (IGEAN, AWV, politie, nutsmaatschappijen, betwistingen van GAS-boetes en parkeerretributies,...). Het is zeker niet uniek dat de inwoner alsnog bij ons terecht komt, nadat ze al contact opnamen met de externe partner, maar helemaal geen of (naar hun aanvoelen) geen afdoend antwoord kregen. Dat duidt erop dat we een toegankelijke organisatie zijn om ongenoegen aan door te geven.

Niet zelden zijn dit ook klachten van inwoners die betrekking hebben op burens, andere inwoners of personen. Vaak vallen deze klachten onder de bevoegdheid van een vrederechter of burgerrechtelijke procedures, maar hopen de inwoners dat het stadsbestuur deze rol in hun plaats kan opnemen omdat ze de drempel naar deze procedures te hoog vinden, of net omdat ze liever niet willen dat hun burens weten dat zij de initiatiefnemers zijn om bepaald gedrag aan te klagen. In dat laatste geval is ook burenbemiddeling vaak geen optie, omdat dit net vereist dat beide partijen bereid zijn om in gesprek te gaan en elkaar in de ogen te kijken.

Strikt genomen kunnen we ons voor al deze klachten louter onbevoegd verklaren en er verder geen antwoord op formuleren. Meestal kiezen we er echter voor om toch de context, of de bredere visie mee te delen aan de burger. Of we nemen zelf contact op met de eindverantwoordelijke en spelen tussenpersoon. Op die manier waken we erover dat de kwaliteit van de antwoorden hoog blijft, en dat we maximaal inzetten op onze relatie met de Mortselaar, ook indien we niet zelf onmiddellijk eindverantwoordelijke zijn. Vaak kunnen we via toezicht, gemeenschapswacht of burenbemiddeling echter ook een regierol opnemen, hoewel de klacht op zich niet tegen ons als organisatie gericht is.

Een deel van de klachten in deze categorie komen van inwoners die een retributie of (GAS)boete kregen van de politie, van parkeerwachters of van gemeenschapswachten. Deze burgers vinden dat we door te beboeten te strikt zijn en daardoor de stad minder aantrekkelijk maken. Zij pleiten voor meer tolerantie. Anderzijds zien we in andere klachten dat er weinig tolerantie is voor snelheidsduivels, foutparkeerders, burens die zich niet aan de regels houden of sluikstorters en lezen we een duidelijke vraag naar meer en striktere controles. Die burgers vinden nog meer controles net een noodzaak voor een leefbare samenleving. Deze discussie is een wankel evenwicht.

Bij de invoering van de nieuwe website in 2021 gaven we het meldingsformulier op de nieuwe website anders vorm. Er is nu op de nieuwe website een duidelijkere doorverwijzing naar externe partners voor meldingen/klachten die onder hun bevoegdheid vallen. Op die manier zorgen we er voor dat burgers sneller bij de juiste instantie terecht geraken.

### Opsplitsing van de onontvankelijke klachten

| Klachten | Aantal | Omschrijving categorie                                                                                                                                                                                                                       | Rol klachtenbehandeling Mortsel                                                                                           |
|----------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Streeteo | 15     | De meerderheid betroffen betwistingen van retributies. Andere geuite klachten zijn o.a.: <ul style="list-style-type: none"><li>- Bereikbaarheid en openingsuren</li><li>- Verleningen kaarten</li><li>- Winkel onverwacht gesloten</li></ul> | Doorverwezen naar betwistingsprocedure via Moovia. Nagekeken of hun klachtenbehandeling conform onze procedures verloopt. |
| Politie  | 3      | Klachten over de werking van de politie, of klachten die criminele activiteiten in de buurt rapporteren.                                                                                                                                     | Doorverwezen naar politie en informatie doorgegeven aan politie.                                                          |

|                                |    |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IGEAN/Afvalophaling            | 6  | Afval van inwoners werd niet of foutief opgehaald, of algemene/specifieke klachten over de werking van IGEAN of facturatie diftar.<br>Specifieke klachten betroffen de bereikbaarheid van de site Stadsterras voor de afvalophaler. | Doorgegeven aan IGEAN en procedures verduidelijkt.<br><br>Er werd een verzamelpunt gecreëerd aan Mechelsesteenweg, na voltooiing project kan er tot aan gebouwen worden gereden.      |
| Verzekeringen                  | 10 | Inwoners willen stad Mortsel aansprakelijk stellen voor schade.                                                                                                                                                                     | Deze personen kregen informatie over opstart verzekeringsdossier en over de correcte partner om daarbij aan te spreken indien de werken niet door ons uitgevoerd werden.              |
| Handelaar                      | 2  | Inwoners willen klacht neerleggen tegen een handelaar en een marktkramer.                                                                                                                                                           | Doorverwezen naar het juiste kanaal van de FOD.<br>We kunnen in gesprek gaan met de marktkramers, maar zijn niet verantwoordelijk voor hun gedrag.                                    |
| GAS-boetes                     | 3  | Inwoners vinden GAS-boete niet terecht.                                                                                                                                                                                             | Doorverwezen naar procedure via sanctionerend ambtenaar IGEAN.                                                                                                                        |
| Gedrag buren of onbekenden     | 9  | Inwoners klagen over het gedrag van hun buren, oa. buitenplaatsen afval, onderhoud tuinen en achterkoeren, luide spelende kinderen, geluidsoverlast... of het gedrag van onbekenden op openbaar domein.                             | Via gemeenschapswachten, wijkagent of burenbemiddeling kan hier soms een oplossing geboden worden.<br>Inwoners worden aangeraden om op moment van overlast de politie te contacteren. |
| Nutsmaatschappijen             | 4  | Klachten naar aanleiding van werken nutsmaatschappijen.<br>In één situatie betrof het een straatlamp die niet werkte.                                                                                                               | Doorgegeven aan desbetreffende nutsmaatschappijen.<br>Dit werd doorgegeven aan Fluvius.                                                                                               |
| Klachten tegen personeelsleden | 3  | Individuele klachten tegen specifieke personeelsleden.                                                                                                                                                                              | Dit valt niet onder klachtenmanagement, maar wel onder de procedure functioneren en evalueren. Deze klachten werden door de diensthoofden opgenomen.                                  |
| Syndicus/VME                   | 2  | Klachten in appartementsgebouwen over privédelen.                                                                                                                                                                                   | Doorverwezen naar syndicus.                                                                                                                                                           |
| Gerechtsdeurwaarder            | 2  | Inwoners willen dat we tussenkomen in de procedure gerechtsdeurwaarder.                                                                                                                                                             | We kunnen informatie geven via de deurwaarder, maar de communicatie loopt eens procedure is opgestart via hem.                                                                        |
| NMBS                           | 1  | Een inwoner vindt dat er te weinig treinen in station Oude-God stoppen.                                                                                                                                                             | We delen die mening, en proberen druk te zetten op NMBS en hogere overheden.                                                                                                          |
| Thuisrand                      | 1  | Klachten met betrekking tot huurders of werven van Thuisrand.                                                                                                                                                                       | Besproken met Thuisrand en informatie gegeven.                                                                                                                                        |
| Anoniem                        | 1  | Een inwoner diende anoniem klacht in.                                                                                                                                                                                               | Anonieme klachten worden aan het diensthoofd bezorgd voor opvolging, maar aangezien er geen antwoord mogelijk is volgen ze niet de klachtenprocedure.                                 |
| Te weinig informatie           | 2  | Twee inwoners dienden klachten in dit zo algemeen geformuleerd waren dat ze niet konden worden onderzocht.                                                                                                                          | Inwoners werden gevraagd hun klacht aan te vullen. Wanneer dit niet gebeurt, wordt ze voorlopig afgesloten.                                                                           |
| Reeds behandeld                | 4  | Een inwoner blijft klachten indienen die reeds beantwoord worden.                                                                                                                                                                   | Tenzij de klachten nieuwe elementen bevatten, worden ze niet opnieuw behandeld.                                                                                                       |

## Extra toelichting Moovia

De inhoudelijke beoordeling van parkeerretributies werd via bestek mee gegund aan de externe parkeerfirma Besix, die nadien werd overgenomen door Indigo (Streeteo – Moovia). Inwoners die een retributie bij ons aanvechten worden dan ook doorgestuurd naar het juiste kanaal. Lokaal bestuur Mortsel komt niet inhoudelijk tussen in de beoordeling van concrete betwistingen.

Wel kijken we achter de schermen als opdrachtgever mee of de juiste spelregels conform het bestek gehanteerd worden. Wanneer nodig organiseren we een evaluatievergadering en vragen we remediëring. Concrete acties die de voorbije jaren daaruit voortvloeiden zijn:

- Er werd de mogelijkheid ingevoerd om via afspraak te werken, buiten de openingsuren.
- In het nieuwe bestek werd opgenomen dat herinneringen zowel per mail als per brief moeten gestuurd worden indien de inwoner geen actie onderneemt.
- De personeelsbezetting van de Parkeerwinkel werd omhoog gebracht en er werden twee nieuwe medewerkers opgeleid.
- De IT-dienst van Moovia werkt aan het online platform.
- De duurtijd van de tijdelijke parkeerkaart bij verhuis werd verlengd, aangezien dit proces vaak niet binnen de periode van één maand volledig is voltooid.

Een positief signaal is dat net als in 2024 ook in 2025 het aantal klachten over het verlengen van bewonerskaarten zeer laag blijft. Dit is een positief gevolg van het nieuwe bestek dat een dubbele verwittiging voorziet bij het verlopen van bewonerskaarten (per mail én per brief), waardoor minder inwoners voor een verrassing komen te staan wanneer hun kaart vervallen is.

## CLUSTER BEHEERSING EN ONTWIKKELING

| Beheersing en Ontwikkeling | 18 |
|----------------------------|----|
| HR                         | 2  |
| Communicatie               | 1  |
| Kenniscentrum              | 4  |
| Lokale economie            | 11 |

### HR

| Klachten               | Aantal | Omschrijving klacht                                                       | Maatregelen                                                                                                                     |
|------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sollicitatieprocedures | 2      | Een inwoner dient klacht tegen haar eigen procedure, en die van haar zoon | Er werd meer duiding gegeven over de rol van de jury en de procedure, en de motivatie die de jury opstelde voor de beoordeling. |

### Communicatie

| Klachten               | Aantal | Omschrijving klacht                                                             | Maatregelen                                                                                |
|------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Communicatie jaarmarkt | 1      | Een raadslid maakt zich zorgen over de zichtbaarheid van de politieke partijen. | Locatie werd opgenomen in flyer en op website, en tijdens jaarmarkt aangegeven via banners |

| Klachten                         | Aantal | Omschrijving klacht                                                               | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cashloos betalen                 | 1      | Een inwoner vindt dat een overheid overal cash moet blijven aanvaarden.           | Het cashloos betalen werd ingevoerd met de veiligheid van de medewerkers als expliciete doelstelling. Er is nog één cashpunt aanwezig in onze organisatie. Sinds de invoering werd er waar nodig oplossingen op maat uitgewerkt. |
| Stopzetting huur fietsstalplaats | 1      | Er was onduidelijkheid over verschil tussen facturatieperiode en contractperiode. | De laatste factuur werd als tussenoplossing pro rata aangerekend. Procedure wordt verfijnd in nieuw reglement.                                                                                                                   |
| Retributie bewonerskaarten       | 1      | Een inwoner wil na verhuis een deel van bedrag terug.                             | Een retributie is één en ondeelbaar en wordt niet gedeeltelijk teruggestort.                                                                                                                                                     |
| Dubbele GAS-boete                | 1      | Er werden twee procedures opgestart bij IGEAN, waarvan één werd betaald.          | Eén procedure bij de deurwaarder werd stopgezet.                                                                                                                                                                                 |

Het cashloos betalen blijft in beperkte mate een onderwerp dat aangesneden wordt via klachtenbehandeling. Er worden echter nog steeds in de praktijk oplossingen gezocht, zodat niemand uit de boot valt wat dienstverlening betreft. De klachten moeten dan ook vooral als principiële klachten gelezen worden, dan als praktische problemen.

## Lokale economie

| Klachten                                                                          | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                  | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Overlast afvalcontainers                                                          | 4      | Handelaars van verschillende zaken zetten afvalcontainers niet correct buiten, of nemen die na ophalen niet correct weer binnen.                                                                                     | Dergelijke problemen worden op verschillende niveaus behandeld. In eerste instantie wordt er in gesprek gegaan met de uitbaters. Bij niet opvolging volgen er formele brieven en GAS-boetes. In extreme situaties kunnen we overgaan tot het in beslag nemen van de container.                                                                                                                                                                                                             |
| Overlast uitstallingen / uitstraling van commercieel centrum / leegstaande panden | 5      | Inwoners storen zich aan uitstallingen die te veel plek in beslag nemen, of de hygiëne van winkels binnenin. Vaak worden deze klachten gekoppeld aan een algemene negatieve beoordeling van het commerciële centrum. | Ook hier wordt er in eerste instantie in gesprek gegaan met de uitbater, waarna er een formeel proces van brieven en GAS-boetes volgt. In extreme situaties kunnen we uitstallingen wegnemen, of kunnen we in het kader van hygiëne hoorzittingen organiseren met het oog op het nemen van bestuurlijke maatregelen. Meer algemeen geven we informatie over Mortsel als winkelstad, en onze mogelijkheden om inrichtingen zoals nachtwinkels of massagesalons aan voorwaarden te koppelen. |
| Overlast bezoekers horeca-/handelszaak                                            | 2      | Een omwonende ondervindt hinder van een nachtwinkel.<br>Een inwoner ondervindt hinder van de zomerbar, voornamelijk wat parkeren betreft.                                                                            | Dit dossier wordt samen met de politie opgevolgd.<br><br>Er worden extra controleacties gedaan rond parkeren. Er is voldoende mogelijkheid om te parkeren in parking Stadsplein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Het is opvallend dat de meeste klachten die onder de categorie Lokale Economie vallen geen klachten van lokale ondernemers zelf zijn. Dat duidt erop dat onze dienst lokale economie goed functioneerde als eerste aanspreekpunt om frustraties op te nemen. Wel is er een stijgende trend van inwoners die zich storen aan verschillende elementen die verbonden zijn aan de werking van de lokale handelaars zelf.

## CLUSTER BELEVEN

### Beleven

39

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Stadsomhaal                   | 18 |
| Verenigingen en vrijwilligers | 3  |
| Vrije tijd                    | 15 |
| Zwembad                       | 3  |

### Stadsomhaal

| Klachten                 | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wachttijden loketten     | 1      | Een inwoner vindt dat er te lange wachttijden zijn om een afspraak te maken.                                                                                                                       | In dit concreet geval was de klacht ongegrond. We monitoren de wachttijden regelmatig. Het gebeurt dat deze oplopen – zeker in aanloop naar vakanties- maar dan zetten we indien nodig extra loketten open.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Doorlooptijd procedures  | 9      | Verschillende inwoners melden dat de doorlooptijd van hun procedure, alvorens hun dossier volledig wordt verklaard en ze een afspraak kunnen maken, te lang oploopt.                               | Dit betroffen steeds complexe dossiers, waar er gelegaliseerde akten uit het buitenland moest opgevraagd worden, of er moest worden gewacht op advies van het parket.<br>O.a. vanwege de hervorming van de wetgeving omtrent het aanvragen van de Belgische nationaliteit ervaren we sinds begin 2025 een stijging in het aantal nationaliteitsaanvragen. Gezien de complexiteit van behandeling liepen de aanvragen – die chronologisch behandeld worden – enige vertraging op. Niet zelden was de reden van vertraging echter (ook) te wijten aan het niet aanleveren van de correcte documenten door de aanvrager zelf. |
| Domicilie                | 1      | Een inwoner kaart aan dat er nog een tweede gezinshoofd staat ingeschreven, wat problemen oplevert met diftar.                                                                                     | Na bestuurlijke akte van wijkagent werd tweede gezinshoofd uitgeschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Wachttijd aan loket zelf | 2      | Twee inwoners moeten enige tijd wachten, ondanks dat ze een afspraak hadden.                                                                                                                       | We boden onze excuses aan, dit betrof tweemaal een situatie van overmacht en onvoorziene omstandigheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Adreswijziging           | 1      | Een inwoner vindt het niet kunnen dat een adreswijziging werd geweigerd.                                                                                                                           | Onze diensten baseren zich steeds op verslag en oordeel van wijkagent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E-ID / Kids-ID           | 3      | De pasfoto-software aanvaardt foto van een man met bril niet.<br><br>Er werd onnodig een spoedprocedure opgestart.<br><br>Een inwoner moet tweemaal procedure opstarten omwille van een gebrek aan | Indien de man met bril op foto wil, kan hij een eigen pasfoto aanleveren.<br><br>Dit betrof een miscommunicatie van de inwoner, het verschil in kostprijs werd terugbetaald.<br>De tweede procedure werd integraal terugbetaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|               |   |                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |
|---------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |   | communicatie van onze diensten.                                                                              |                                                                                                                                                                             |
| Bewindvoering | 1 | Een inwoner verwijt ons het einde van de bewindvoering niet aan alle nutsbedrijven te hebben gecommuniceerd. | Inwoners die niet (langer) onder bewindvoering staan moeten hun eigen communicatie verzorgen. We maken een attest 'einde bewindvoering' op om inwoner daarbij bij te staan. |

Aangezien het Stadsomhaal dé plek bij uitstek is waar alle Mortselaars regelmatig moeten langskomen en ook de eerste kennismaking is van nieuwe inwoners met de werking van onze stad, is het duidelijk dat we de wachttijden om een afspraak te maken permanent moeten bewaken naar de toekomst toe. Hetzelfde geldt echter voor de administratieve opvolging achter de schermen en de doorlooptijd van de procedures. Dit is minder zichtbaar voor de Mortselaar, maar ook de doorlooptijd van onze administratieve processen moet aanvaardbaar blijven. Dat wil zeggen inzetten op verdere digitalisering en het verder opleiden van nieuwe medewerkers.

## Verenigingen en vrijwilligers

| Klachten             | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                     | Maatregelen                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scouts               | 1      | Een inwoner ondervindt overlast van de werking van de scouts.                                           | Er wordt een gesprek aangegaan met de scoutsleiding om afspraken te maken, maar we verwachten ook van onze inwoners dat ze aanvaarden dat dergelijke activiteiten plaatsvinden in een stad. |
| Clubs Sportlandschap | 2      | Een ouder heeft opmerkingen bij de toiletten, en de mogelijkheden om o.a. een eigen kantine te krijgen. | De financiële keuzes die in samenspraak met de clubs werden gemaakt bij de ontwikkeling van het sportlandschap werden geduid.                                                               |

## Vrije tijd en evenementen

| Klachten                     | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                        | Maatregelen                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verhuur accommodatie         | 1      | Omwonenden ondervinden geluidsoverlast van verhuur van Zaal 't Parkske                                                                                                     | Iedereen moet zich houden aan decibelnormen, ook wanneer het een privéfeestje betreft. De buitendeuren van 't Parkske mogen niet openstaan tijdens activiteiten.                                    |
| Carnaval                     | 1      | Opmerkingen over de verkeersmaatregelen tijdens carnaval                                                                                                                   | De signalisatie werd correct gecommuniceerd en geplaatst.                                                                                                                                           |
| Cursusaanbod                 | 1      | De stopzetting van de cursussen zumba en turnen werd aangekaart.                                                                                                           | Onze beslissing werd geduid en er werd verwezen naar de alternatieven in Mortsel.                                                                                                                   |
| Evenementenloket             | 5      | Inwoners melden overlast van geluid (Aper'eau en Blauwe Regen) en vinden dat we als stad omzichtiger moeten omspringen met activiteiten van derden die lawaai veroorzaken. | In onze stad moeten evenementen mogelijk zijn, georganiseerd door derden. We koppelen steeds geluidsnormen aan elke toelating. Indien deze niet gerespecteerd worden, kan de politie gebeld worden. |
| Rommemarkten en speelstraten | 2      | Een inwoner wil niet dat er een rommelmarkt wordt                                                                                                                          | We legden ons beleid en aanvraagprocedure uit.                                                                                                                                                      |

|                    |   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |   | georganiseerd in haar buurt.<br>Een speelstraat werd ingekort omwille van mogelijke hinder voor aanliggend bedrijf.            | Dit bleek een miscommunicatie tussen het bedrijf en ons evenementenloket.                                                                                                                                         |
| Bibliotheek        | 1 | Rijksregister stond vermeld op bonnetje.                                                                                       | Dit is niet de bedoeling. Het systeem werd aangepast.                                                                                                                                                             |
| Eigen activiteiten | 1 | Er was onduidelijkheid over waar een artiest mocht parkeren tijdens onze activiteit.                                           | Boete werd terugbetaald.                                                                                                                                                                                          |
| Erfgoed / Zuidrand | 2 | Twee inwoners wensen geen struikelsteen aan hun woning.                                                                        | Het project werd geduid. De collectieve herinneringswaarde primeert op individuele bezorgdheden. De struikelstenen worden geplaatst.                                                                              |
| JOC/OverKop        | 1 | Een inwoner vindt dat de speelactiviteiten aan het JOC te veel overlast ondervinden en enkel binnen zouden mogen plaatsvinden. | Vaak wordt er binnengespeeld, maar er kan buiten gevoetbald worden, of er kunnen bbq georganiseerd worden om de buurtcohesie te bevorderen. Los daarvan mogen onze jongeren ook zelf buiten spelen of voetballen. |

## Zwembad

| Klachten             | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                            | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parkeermogelijkheden | 3      | Bezoekers vinden dat er te veel mindervalidenplaatsen, en te weinig reguliere plaatsen zijn. Ook de controles op foutparkeren vallen verkeerd. | Zwembad Den Bessum is een zwembad met een duidelijke visie op integrale toegankelijkheid. Dat vertaalt zich ook naar een hoger aantal parkeerplaatsen voor G-sporters en controle op de naleving van de reglementering. Bij drukke momenten kan er gebruikgemaakt worden van parking Stadsplein. |

## Conclusie

Ook wat onze eigen evenementen betreft, of de evenementen die we goedkeuren via het evenementloket blijft er eenzelfde trend opduiken die we ook in andere clusters en categorieën van dit jaarverslag zien, namelijk een grote gevoeligheid rond de balans die moet gezocht worden tussen een stad die leeft, een stad die bruist, en een stad waar zaken in kunnen georganiseerd worden enerzijds, en de verwachtingen van sommige inwoners om elke avond en nacht rustig te kunnen doorbrengen zonder lawaai of overlast anderzijds. Dit is een én-én verhaal, en geen of-of verhaal. Het is duidelijk dat beide elementen belangrijk zijn in een stad, en dat we continu op zoek moeten naar het juiste evenwicht tussen beiden.

Wat het zwembad betreft werden de kledingreglementen eind 2024 aangepast en meer in lijn gebracht met de kledingvoorschriften die ook in Antwerpen gelden. Dit is een versoepeling wat nauw aansluitende zwemshirts betreft, waar vele inwoners al langer vragende partij voor waren. Het maakt intern de taak van de redders ook eenvoudiger, nu er minder abonnees via een medisch attest een afwijking op de kledingvoorschriften moeten aantonen. Het is dan ook een positief signaal dat ons in 2025 voor het eerst geen klachten meer bereikten over de kledingvoorschriften.

## CLUSTER ONDERWIJS

|                     |   |
|---------------------|---|
| Onderwijs           | 2 |
| Basisonderwijs      | 1 |
| Secundair onderwijs | 1 |

## Onderwijs

| Klachten   | Aantal | Omschrijving klacht                                        | Maatregelen                                                                                                        |
|------------|--------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GTI        | 1      | Een ouder vindt het aantal studie-uren te hoog.            | Er werd geduid welke inspanningen we doen om vacatures ingevuld te krijgen.                                        |
| Parkschool | 1      | Een ouder klaagt over de communicatie met de leerkrachten. | De afspraken uit het verleden over hoe er met directie en leerkrachten in gesprek kan werd gegaan worden herhaald. |

Net zoals vorig jaar bereiken ons weinig klachten over de scholen waarvan we inrichtende macht zijn. Dat duidt erop dat de directeurs eventuele frustraties of opmerkingen waarschijnlijk via de interne werking kunnen vatten. Alle directeurs van onze scholen zijn op de hoogte van de ondersteuning die de klachtenprocedure hen kan bieden bij het te woord staan van ouders in complexe dossiers.

## CLUSTER RUIMTE

| Ruimte                    | 115       |
|---------------------------|-----------|
| <b>Leefomgeving</b>       | <b>61</b> |
| IOD                       | 6         |
| Milieu                    | 8         |
| Mobiliteit - parkeren     | 21        |
| Mobiliteit - verkeer      | 11        |
| Ruimtelijke ordening      | 11        |
| Wonen                     | 4         |
| <b>Stadsprojecten</b>     | <b>34</b> |
| Patrimonium               | 5         |
| Bomen                     | 7         |
| Toestand van de straat    | 8         |
| Wegenwerken               | 14        |
| <b>Stadswerken</b>        | <b>20</b> |
| Klusjesdienst             | 0         |
| Onderhoud publieke ruimte | 19        |
| Onderhoud patrimonium     | 1         |

## Leefomgeving

### a) IOD

| Klachten                                                        | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                       | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klacht over vergunningen of omléidingen rond de werf van derden | 2      | Klachten over borden die niet correct zouden geplaatst zijn of opgehaald, een teveel aan parkeerplaatsen dat werd ingenomen, of onduidelijke omléidingen. | Deze werven werden door de toezichters gecontroleerd en opgevolgd conform reglementen.                                                                                                                                                                          |
| Takelen van wagen                                               | 3      | In drie dossiers wordt er klacht ingediend omdat er een wagen wordt getakeld.                                                                             | Samen met de politie wordt procedure van takelen scherp gesteld. Inwoners krijgen duiding over procedure en situatie.<br>In twee situaties werden de kosten voor het takelen door het lokaal bestuur gedragen, aangezien het om een bestuurlijke takeling ging. |
| Procedure/kostprijs                                             | 1      | Een inwoner vindt de totale kostprijs bij een verbouwing te hoog.                                                                                         | De filosofie achter de procedure en het retributiereglement werd toegelicht. Aangezien de hinder niet mindert met de werken, is er ook geen vermindering bij langdurige werken.                                                                                 |

### Advies IOD

Het aantal klachten rond de procedure IOD zijn niet talrijk in vergelijking tot het grote aantal aanvragen per jaar. Toch loont het om continu aandacht te geven aan de verbetering van de software, om aanvragen te vergemakkelijken, net omwille van dat grote aantal aanvragen. Voor oudere of minder digitaal vaardige inwoners blijft deze aanvraag geen eenvoudige opdracht. Daarom werd ondertussen de mogelijkheid voorzien om een aanvraag IOD via een afspraak te regelen, met ondersteuning van een medewerker.

### b) Milieu

| Klachten                                      | Aantal | Omschrijving klacht                                                                            | Maatregelen                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ratten/ongedierte                             | 1      | Een inwoner klaagt over overlast ratten en ongedierte.                                         | Als stad kunnen we niet op privédomein optreden. We passen wel rattenbestrijding toe op openbaar domein. Elke eigenaar is verplicht op privédomein aan bestrijding te doen.                                |
| Lawaaihinder                                  | 2      | Twee inwoners melden dat hij veel geluidsoverlast ondervindt van De Brug.                      | Het geluid werd veroorzaakt door een defecte ventilatiegroep. Deze werd uitgeschakeld.                                                                                                                     |
| Overhangend groen/slecht onderhouden voortuin | 3      | Inwoners melden dat de doorgang bemoeilijkt wordt of dat de voortuin slecht onderhouden wordt. | Toezichter ging ter plaatse en neemt contact op met de eigenaars indien nodig.                                                                                                                             |
| Asbest                                        | 1      | Het verwijderen van asbest op de site Sint-Benedictus zorgde voor ongerustheid.                | De manier van werken wordt geregeld door de VLAREM II wetgeving. We vragen de aannemer bij het toekomstig verwijderen van asbesthoudend afval de buurtbewoners hiervan preventief op de hoogte te stellen. |
| Diftar                                        | 1      | Een inwoner wenst niet deel te nemen aan het systeem.                                          | Het is onmogelijk zo te sorteren dat men nooit huisvuil moet verwijderen uit de woning.                                                                                                                    |

### c) Mobiliteit – parkeren

| Klachten                               | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                                                     | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Foutparkeren                           | 3      | Inwoners vragen extra controles rond overlast en foutparkeren.                                                                                                                                                                                          | Vragen tot extra controles werden doorgegeven aan de gemeenschapswachten.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Belijning/arcering/paaltjes/bebording  | 4      | Inwoners vragen maatregelen op openbaar domein om makkelijker in of uit hun eigendom te rijden.                                                                                                                                                         | Belijning schilderen we niet als de parkeersituatie duidelijk is op openbaar domein. Enkel wanneer de situatie op openbaar domein verwarrend is of voor problemen zorgt, nemen we maatregelen.                                                                                                                             |
| Parkeerplaatsen om elektrisch te laden | 8      | Parkeerplaatsen voor elektrisch te laden zorgen voor dubbele klachten. Enerzijds klagen inwoners over het verminderen van reguliere plaatsen, anderzijds klagen bestuurders van elektrische wagens over foutparkeerders, waardoor ze niet kunnen laden. | De keuze voor de locatie werd toegelicht. Eens de correcte borden geplaatst zijn wordt via affiches bijkomend gesensibiliseerd. Nadien gaan we over tot verbaliseren. Waar er hardnekkig wordt foutgeparkeerd, voorzien we bewonersbrieven en verhoogd toezicht.                                                           |
| Parkeerdruk                            | 4      | De combinatie van de bouw Stadsterras en verdwijnen bovengrondse parking met de wegenwerken Edegemsestraat zorgt voor een verhoogde parkeerdruk. Een inwoner klaagt ook over gebrek aan parkeerplaatsen aan Liersesteenweg.                             | De ondergrondse parking Stadsterras opende de deuren.<br>Bewoners van de Mechelsesteenweg kunnen tijdelijk in twee bewonerszones parkeren tijdens de werken.<br>Een ongebruikt zebrapad in de Eduard Arsenstraat zal worden verwijderd.<br><br>De ondergrondse parking Stadsplein kan gebruikt worden om lang te parkeren. |
| Bewonerskaart                          | 1      | Een inwoner met een buitenlandse nummerplaat wil een bewonerskaart.                                                                                                                                                                                     | Wie in België woont mag op Belgisch grondgebied geen voertuig besturen met buitenlandse nummerplaat. Aangezien dergelijke nummerplaat niet voor bestendig gebruik is, kan je er ook geen bewonerskaart voor krijgen.                                                                                                       |
| Parkeerplaatsen voor mindervaliden     | 1      | Een inwoner klaagt een ontbrekend parkeerbord aan.                                                                                                                                                                                                      | Het bord werd geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### d) Mobiliteit – verkeer

| Klachten                                         | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                    | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Snelheid en intensiteit verkeer en zwaar verkeer | 2      | Verschillende inwoners klagen over het teveel en vooral te snel rijden in hun straten. In 2025 dienden inwoners klacht in over de Mortselveldenlaan, Christus Koninglaan en Floralaan. | Inwoners werden uitgenodigd de grote bevraging Wijkkracht in te vullen, alsook in tweede instantie de bevraging die zeer specifiek het thema 'leefbare wijk' verder onderzocht. Het lokaal bestuur wou zo een beter zicht krijgen op de locaties waar de belangrijkste knelpunten liggen in Mortsel voor de wijkbewoners en de opportuniteiten die daar mogelijk zijn deze legislatuur. |

|                             |   |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |   |                                                                                                                                                                                                                                                   | Het lopen van deze bevestigingen verklaart ook het lagere aantal officiële klachten in 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Fietsbeleid en fietsstraten | 5 | Klachten dat de regels van een fietsstraat niet gerespecteerd worden of dat schoolroutes niet veilig zijn.<br>Langs de andere kant klagen andere weggebruikers dan weer over roekeloos fietsgedrag in parken, of het te snel tijden van fietsers. | In de Amedeus Stockmanslei werden de regels van de fietsstraat verduidelijkt. In de Nieuwelei plannen we een vernieuwing van de banners.<br><br>In parken mag er gefietst worden op de verharde paden, niet op de andere paden. Dit is een uniform beleid in al onze parken.                                                                                                                                                                                     |
| Oversteken                  | 2 | Klachten over de veiligheid van de oversteekplaatsen en zichtbaarheid wagens:<br>- Stadsplein en fietsostrade<br><br>- Molenstraat en Sint-Benedictusstaat                                                                                        | De voorrangsregels zijn daar wel duidelijk zichtbaar aangebracht en de nodige verkeersborden en wegsignalisatie is aanwezig. Er geldt bovendien een snelheidsbeperking van 30 km/uur. Spiegels plaatsen we niet want ze geven een vals gevoel van veiligheid.<br>Om de voorrangsregeling voor de fietsers komende van de Sint-Benedictusstraat extra te verduidelijken werd beslist een bord B17 met extra onderbord (voorrang van rechts verlenen) te plaatsen. |
| Deelmobiliteit              | 2 | Een inwoner vindt dat deelwagens de plek innemen van reguliere parkeerders.<br>Een inwoner ergert zich aan deelsteps op het voetpad.                                                                                                              | We willen inzetten op voldoende deelwagens, aangezien het gebruik van deelwagens net de parkeerdruk kan verminderen.<br>Dit wordt doorgegeven aan de aanbiedende firma.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

De snelheid en de intensiteit van het verkeer in woonstraten blijft een belangrijk thema waar de Mortselaar van wakker ligt, niet alleen via formele klachten, maar ook via de mailbox mobiliteit. Ook controle is een belangrijk thema. Klachten rond mobiliteit zijn moeilijk 'af te sluiten', aangezien dit problematieken zijn die continu spelen. Een oplossing bieden voor de problematieken van snelheid en intensiteit is vaak niet zo evident, vaak omdat oplossingen infrastructurele ingrepen met een redelijke kostprijs vragen.

#### e) Ruimtelijke ordening

| Klachten            | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Maatregelen                                                                                                                                                   |
|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stadsterras         | 7      | Eén omwonende diende 7 klachten in tegen het project Stadsterras. Dit betroffen discussies over o.a.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Omgevingsvergunning</li> <li>- Scheidingsmuur</li> <li>- Glas in ondergrond</li> <li>- Asbestverwijdering</li> <li>- Vleermuizen en eekhoorns</li> <li>- Boombeschermingsplan</li> <li>- Werking van onze diensten</li> </ul> | Er werd getracht duiding te geven of door te verwijzen waar nodig.                                                                                            |
| Omgevingsvergunning | 2      | Een inwoner heeft vragen bij het verlenen van een omgevingsvergunning voor een bouwproject in de Roderveldlaan.                                                                                                                                                                                                                                                                | De bevoegde overheid om de vergunning te verlenen is de provincie Antwerpen (deputatie). Ondanks negatieve adviezen van stad Antwerpen en Morsel verleende de |

|                                |   |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |   | Een inwoner kant zich tegen het geplande project in de Edmond Thieffrylaan.                                                                      | deputatie van de provincie Antwerpen de vergunning. De vergunning is uitvoerbaar.<br><br>De omgevingsvergunning voor het project werd goedgekeurd door het college op 26 augustus 2024 en bestendigd in graad van beroep op 21 november 2024. De termijn om bezwaar in te dienen is momenteel verlopen.                                                                                                                                          |
| Handhavingstrajecten Statielei | 1 | Een inwoner vraagt meer informatie over handhavingstrajecten tegen handelszaken die niet in orde zijn met omgevingsvergunningen op de Statielei. | Wanneer de functie van een handelszaak niet correct is, zetten we dus in eerste instantie in op begeleiding. Handhavingsdossier worden vooral opgestart wanneer een functiewijziging sowieso onvergundbaar is. Momenteel lopen er 3 handhavingsdossiers op de Statielei. Eén van de handhavingsdossiers is al doorgeschoven naar het parket voor opvolging, de twee andere dossiers zijn handhavingsdossiers die we momenteel nog zelf opvolgen. |
| Parking Action/Wibra           | 1 | Een inwoner merkt op dat de parking aan Action en Wibra sluikstortgevoelig is en vraagt of het nieuwe RUP het einde betekent van deze winkels.   | Het nieuwe RUP Centrum heft geen bestaande vergunde activiteiten op. Dat wil zeggen dat het nieuwe RUP niet de sluiting of de afbraak van het gebouw van Action of Wibra betekent. Functiewijzigingen van de bestaande winkels (bijvoorbeeld van een voedingswinkel naar een kledingwinkel) of de uitbreiding/nieuwbouw van een commercieel pand zijn onder het nieuwe RUP niet meer mogelijk                                                    |

Klachten rond ruimtelijke ordening zijn vaak uitgebreid en complex. Niet zelden speelt een verkeerd begrepen communicatie een onderdeel van de klacht. Klare taal in complexe processen is zeker voor ruimtelijke ordening een belangrijke factor.

Wat betreft bouwovertradingen is er vaak een lange weg af te leggen. Er wordt contact opgenomen met de eigenaars, er worden aangetekende brieven verstuurd, er worden deadlines gesteld. Wanneer deze niet opgevolgd worden, wordt er een PV opgemaakt, dat wordt doorgestuurd naar het parket of er wordt een intergemeentelijk traject bewandeld. Hierover gaat vaak meer dan een jaar tijd. De klagers zien echter alleen dat er op het terrein niets verandert, wat tot frustratie leidt. Verschillende elementen vallen daarbij onder burgerrechtelijk vlak, wat onze mogelijkheden als openbaar bestuur beperkt. Ook dat is een element dat tot onbegrip kan leiden.

#### f) Wonen

| Klachten                                    | Aantal | Omschrijving klacht                                            | Maatregelen                                                                                         |
|---------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leegstandsregister / verwaarlozingsregister | 3      | Inwoners zijn het niet eens met de registratie van hun woning. | Er werd duiding gegeven over reglementen, procedures en mogelijkheden tot schrapping aan te vragen. |
| Woonhygiëne                                 | 1      | Een inwoner vermoedt verwaarlozing van een woning.             | Na controle bleek klacht ongegrond.                                                                 |

## Stadsprojecten

### a) Patrimonium en patrimoniumontwikkeling

| Klachten                       | Aantal | Omschrijving klacht                                           | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toiletten ondergrondse parking | 2      | Het sluiten van deze toiletten zorgde voor onbegrip.          | Het openbaar sanitair op verdieping -1 van de ondergrondse parking Stadsplein was zeer regelmatig het slachtoffer van vandalisme. Ondanks inspanningen van de politiediensten en onze eigen medewerkers, werd de situatie zowel op het vlak van hygiëne als op het vlak van veiligheid en onderhoud helaas onhoudbaar. De klagers werden doorverwezen naar de dichtst bijgelegen openbare toiletten.              |
| Bouw stadhuis                  | 1      | Een omwonden klaagt over geluidshinder                        | Dit werd opgenomen met aannemer. Vanwege het warme weer werd er in de vroege ochtenduren reeds gestart maar enkel binnen en dit zonder het gebruik van gemotoriseerde werktuigen.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Spoorthaven                    | 1      | Een omwonende klaagt over lichtvervuiling van de sportvelden. | Aangezien zowel de verlichting als de branduren – rekening houdend met de normen om te kunnen sporten – reeds tot een minimum beperkt zijn zullen we de verlichting niet wijzigen. Daarnaast werken we in de rest van het open landschap aan groene structuren die de vleermuizen kunnen gebruiken om zich te kunnen verplaatsen tussen het fort in Borsbeek, het fort van Mortsel, de berm en Klein-Zwitserland. |
| Kerstverlichting               | 1      | De kerstverlichting brandt gedeeltelijk niet.                 | De leverancier loste snel het probleem op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### b) Bomen

| Klachten          | Aantal | Omschrijving klacht                                                                     | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kappen van bomen  | 6      | Inwoners vragen hinderlijke bomen te verwijderen.                                       | Alle straatbomen zitten in een vast periodiek snoeiprogramma. Bomen worden niet geveld, tenzij er twijfels zijn over de gezondheid. Groen in een straatbeeld primeert op eventuele hinder of overlast van bladeren of vogels. In één situatie wordt een boom verwijderd omwille van zorgen omtrent stabiliteit. In de situatie van hemelbomen op ons grondgebied dient er nog een algemeen standpunt bepaald te worden. |
| Bebossingsproject | 1      | Een inwoner maakt zich zorgen over mogelijke overlast van het nieuw aan te planten bos. | Er werd geduid waarom we hier een bos willen aanplanten en in welke fase van het traject we zitten. We bekijken hoe en op welke manier we de buurtbewoners daarbij kunnen betrekken. De bestaande wandel- en fietspaden met bestaande openbare verlichting tussen het einde van de Nieuwelei en respectievelijk de Bessemstraat en de Boechoutselei worden behouden, net als het basketbalterreintje.                   |

### c) Toestand van de straat

| Klachten                                                                              | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                       | Maatregelen                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vraag tot grote infrastructurele ingrepen of totaalheraanleg van wegdek en/of voetpad | 3      | Edmond Thieffrylaan - Pasteelsstraat<br>Voetpaden van Bremveldlaan, delen Mayerlei, Van Dijkstraat kant Mayerlei, Kretenburgstraat, Pastoor Van der Auwerastraat, Wolschaerveldenstraat, Kaphaanlei, Nieuwelei en De Valk | In de Edmond Thieffrylaan is de heraanleg gestart.<br>In andere straten staat een totaalheraanleg niet op korte termijn gepland en kunnen we enkel plaatselijk lokale herstellingen uitvoeren. |
| Problemen in een straat die geen totaalheraanleg vragen                               | 4      | Inwoners melden plaatselijke problemen rond voetpad, paaltjes of wegdek, soms gekoppeld aan een val of feit dat eerdere melding onbeantwoord bleef.                                                                       | Situatie werd ter plaatse gecontroleerd. Waar nodig werd een herstelling ingepland.                                                                                                            |
| Speelterreinen                                                                        | 1      | Een buurtbewoner vraagt het herinrichten speel- en petanqueterrein Ridder Van Ranstlei                                                                                                                                    | We voeren enkele suggesties uit om het gebruik van het terrein en het speelgemak van het petanqueterrein te verbeteren.                                                                        |

### Conclusie

Een aantal van deze klachten kwamen ook de voorbije jaren reeds binnen via andere inwoners. Daarnaast kwamen er ook in 2025 opnieuw een aantal nieuwe straten bij waarvan inwoners een totaalheraanleg vroegen. Net zoals de voorbije jaren is de lijst met mogelijk heraan te leggen straten steeds veel langer dan binnen één legislatuur voorzien is. Het blijft duidelijk dat de staat van de straat een onderwerp is waar de Mortselaar van wakker ligt.

Het is voor inwoners die een heraanleg vragen vaak belangrijk om eerlijk te kunnen antwoorden of er op korte of middellange termijn al dan niet een totaalheraanleg kan komen, dan wel of er via kleinere herstellingen zal moeten gewerkt worden. Daarvoor is een duidelijke langetermijnplanning cruciaal.

### d) Wegenwerken

| Klachten    | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wegenwerken | 14     | Verschillende werven veroorzaakten ongemakken, of er was ongerustheid over de plannen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mechelsesteenweg 6</li> <li>- Kruispunt Vredebaan / Antwerpsestraat 3</li> <li>- Aanpassingen Steenakker 3</li> <li>- Bloemenlei</li> <li>- Edmond Thieffrylaan</li> </ul> | Kleinere ongemakken konden vaak verholpen worden, impact op parkeren kon met tijdelijke bewonerskaarten opgelost worden.<br>De klachten over de werf Mechelsesteenweg werden steeds in samenspraak met AWV en de werfleider beantwoordt.<br>Voor het kruispunt Vredebaan werd toegelicht waarom we deze maatregelen namen, gekoppeld aan het engagement om de impact op de verkeersstromen te blijven monitoren.<br>In Steenakker hebben we ervoor gekozen om op sommige plaatsen uitstekende voetpadtegels door dolomiet te vervangen. Dit geeft de bomen meer groeikansen en heeft als voordeel dat het |

|  |  |  |                                                                                |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | glooiend over de wortels kan worden aangelegd zodat er geen struikelgevaar is. |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|

## Stadswerken

### a) Onderhoud publieke ruimte

| Klachten                    | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Groenonderhoud              | 6      | <p>Vragen om onkruid te verwijderen, parken te onderhouden of hagen te snoeien, of snoeiafval op te ruimen</p> <p>Ook vragen om aanplantingen te doen zijn hier opgenomen.</p> <p>Een inwoner klaagt specifiek over de aanwezigheid van grasalmen.</p> <p>Een klacht ging specifiek over te late communicatie over aanpassingen aan boomvak.</p> | <p>Bij klachten wordt er meestal eerst overgegaan tot een visuele controle. Concrete vragen konden meestal snel een oplossing krijgen.</p> <p>De aanwezigheid van grasalmen is moeilijk tegen te gaan in de zomer. We hebben zelf onze medewerkers gevraagd hier extra aandachtig voor te zijn op de stukken grondgebied waar wij zelf het onderhoud voor doen. De voetpaden zijn de taak van onze inwoners.</p> <p>We gaven meer informatie en boden excuses aan.</p>                                                                                                                                         |
| Sneeuw en ijzel             | 1      | Inwoners ondervonden last van gladde straten of fietspaden, soms gekoppeld aan vallen of schade.                                                                                                                                                                                                                                                 | Er is een strooiplan dat de prioriteiten weergeeft. De kleinere wijkstraten worden niet gestrooid. Het duurt enige uren om het volledige strooiplan uit te voeren, dus een aangepaste rijstijl blijft belangrijk. Schade is een onderwerp dat door de verzekeringen wordt behandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Afval- en sluikestortbeleid | 4      | <p>Inwoners vragen extra onderhoud. Het commerciële centrum, speeltuinen, parkings en parken worden het vaakst vernoemd.</p> <p>Er staat een achtergelaten wagen op openbaar domein.</p> <p>Een inwoner wil extra vuilnisbakken in park Oude-God.</p>                                                                                            | <p>Er werd duiding gegeven over de werking van onze sluikestortploegen, ons meldingsformulier en onze handhaving.</p> <p>Autowrakken kunnen na 6 maanden verwijderd worden van openbaar domein. Dit verloopt via een bestuurlijke akte van de politie.</p> <p>We bundelen de vuilnisbakken in het park in eerste instantie aan de toegangswegen waar inwoners het park in- of uitwandelen of in tweede instantie op de sluikestortgevoelige punten. Zo werd de capaciteit afvalverzamel punten reeds verhoogd door het bij plaatsen van extra vuilbakken aan de zitheuvel en aan de kruising van de paden.</p> |
| Stratenvegen/bladval        | 4      | Inwoners vragen dat hun straat extra wordt geveegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Onze diensten werken via een vast veegprogramma. In periode van bladval wordt waar mogelijk extra geveegd. De stoep en goten vallen onder de verantwoordelijkheid van de inwoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|             |   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|---|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   | Een inwoner wil een extra bladkorf.                 | Deze werd geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Bladblazers | 2 | Inwoner storen zich aan het geluid van bladblazers. | We zijn gestart met het uitfasen van onze 2-takttoestellen en we willen snel werk maken van hun vervanging. In parken en grotere groenzones worden enkel de paden zelf vrijgehouden van bladeren, en worden deze in beplanting geblazen zodat ze daar kunnen blijven liggen. In de toekomst willen we nog meer experimenteren met bladkorven waar bladeren ter plekke in kunnen vergaan, en nadien in plantsoenen verwerkt kunnen worden. |
| Hondenpoep  | 2 | Inwoner ergeren zich aan hondenpoep in hun straat.  | Onze toezichters en gemeenschapswachten kunnen optreden, maar enkel als ze dit op het moment zelf vaststellen. We ontwikkelden een raamaffiche om inwoners te sensibiliseren in gevoelige buurten.                                                                                                                                                                                                                                        |

#### b) Onderhoud patrimonium

| Klachten                  | Aantal | Omschrijving klacht                                                                 | Maatregelen                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Begraafplaats Morsel-dorp | 1      | Een inwoner heeft het gevoel dat het algemene onderhoud slechter loopt dan vroeger. | We organiseren een interne wandeling om te bekijken waar het onderhoud beter kan. Op hoger niveau wordt er gewerkt aan een visienota voor onze begraafplaatsen, die het gewenste niveau van onderhoud mee zal bepalen. |

## CLUSTER WELZIJN

### Welzijn 13

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Activering en tewerkstelling | 1  |
| AMW                          | 10 |
| Welzijnsregie                | 2  |

### AMW

| Klachten                                                    | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                                            | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beslissing BCSD en samenwerking met maatschappelijk werkers | 10     | Clënten zijn het niet eens met beslissingen die gemaakt zijn door het BCSD en/of willen van maatschappelijk werker veranderen omdat deze te weinig hulp biedt. | De beroepsmogelijkheden tegen beslissingen van het BCSD werden toegelicht, via klachtenmanagement is er geen beroep mogelijk. Op vragen om van medewerker te veranderen gaan we niet in. We garanderen eenzelfde dienstverlening van al onze medewerkers, van medewerker veranderen zal dus geen verschil uitmaken voor het dossier. |

## Activering en tewerkstelling

| Klachten   | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                                    | Maatregelen                                                                                       |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zora Werkt | 1      | Cliënten dient klacht in tegen de samenwerking met je huidige arbeidsbegeleider en vraagt een nieuwe begeleider toegewezen te krijgen. | Het dossier werd correct opgevolgd.<br>Op vragen om van medewerker te veranderen gaan we niet in. |

## Welzijnsregie

| Klachten                             | Aantal | Omschrijving klacht                                                              | Maatregelen                                                                                                      |
|--------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Huisvesting Oekraïense vluchtelingen | 1      | Een buurtbewoner ondervindt overlast 's nachts.                                  | Er werd in gesprek gegaan met de bewoners.                                                                       |
| Gedrag jongeren OverKophuis          | 1      | Een buurtbewoner heeft een discussie met jongeren in bijzijn van een medewerker. | Jongeren werden aangesproken op gedrag.<br>Onze visie over de plek van een OverKophuis in onze stad werd geduid. |

## Conclusie

De klachten die ons in 2025 bereikten, waren net zoals de vorige jaren vooral individueel van aard. Niet zelden zijn er andere beroepsmogelijkheden voorzien, waardoor klachtenmanagement enkel duiding kan geven, maar geen concrete oplossingen kan bieden.

Begin dit jaar was er een opmerkelijk hoog aantal cliënten OCMW die een klacht indienden tegen hun dossier of de maatschappelijk werker. Mogelijk was dit een gevolg van de negatieve berichtgeving die op dat moment over het OCMW Anderlecht in het nieuws verscheen, waardoor het beroep in een slecht daglicht werd geplaatst.

## CLUSTER ZORG

|           |   |
|-----------|---|
| Zorg      | 8 |
| Kindzorg  | 1 |
| Thuiszorg | 0 |
| Woonzorg  | 7 |

### Kindzorg

| Klachten                  | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                                     | Maatregelen                                                                                       |
|---------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Privacygevoelige gegevens | 1      | Tijdens de migratie naar het platform Koning Apestaart waren er korte tijd beperkt privacygevoelige gegevens zichtbaar. | De fout werd onmiddellijk rechtgezet.<br>Er werd een melding gemaakt van het incident bij de DPO. |

## Woonzorg

| Klachten            | Aantal | Omschrijving klacht                                                                                        | Maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afrekening flatjes  | 3      | Drie bewoners kaarten aan dat hun afrekening hoger was dan het jaar daarvoor.                              | De afrekeningen werden nagekeken en waren correct.<br>Vanaf de eindfactuur 2024 hanteren we voor gas een andere berekeningswijze dan dat we tot 2023 deden. Vanaf 2024 berekenen we de kostprijs voor gas voor de verwarming correcter, namelijk door de effectieve facturen die we ontvangen voor het gebouw Ter Linden te verdelen a rato van het aandeel van elke bewoner in het totaal verbruik van het ganse gebouw.<br>Daarnaast kon er een grote factuur van 2023 pas in 2024 geboekt worden, waardoor de eindfactuur 2024 meteen ook een soort 'rechtzetting' was van 2023.                                                                                                                 |
| Sluiting De Plataan | 3      | Twee familieleden zijn bezorgd over de sluiting van De Plataan en de praktische werking van de Dagschotel. | De sluiting van buurtrestaurants De Plataan en De Populier was onvermijdelijk, zowel door de noodzakelijke renovatie van de keuken als door de herwerking van het concept door Sense/Kunnig, de organisatie achter de buurtrestaurants. Het concept werd omgedacht tot Dagschotel.<br>We probeerden de aanpassing voor de bewoners van de GAW zo goed mogelijk te begeleiden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ze kunnen de maaltijden van Dagschotel gezamenlijk in de cafetaria van het Meerminnehof nuttigen.</li> <li>- We zorgden voor een digihelper om hen te begeleiden in te reserveren.</li> </ul> Aan de klagers werd ook het verschil tussen een GAW en een zorgflat uitgelegd. |
| Opname kortverblijf | 1      | Een aanvraag tot opname werd niet geregistreerd.                                                           | De klacht was terecht.<br>We boden onze excuses aan en evalueren het proces om te vermijden dat dit opnieuw kan voorvallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Wat het Meerminnehof betreft is het net zoals de voorbije jaren zo dat er bijzonder weinig klachten van bewoners of familieleden komen, ondanks het feit dat de klachtenprocedure via affichage in het woonzorgcentrum werd verduidelijkt. Dat duidt erop dat men in ons woonzorgcentrum zelf kort op de bal speelt wanneer er opmerkingen of frustraties komen.

Algemeen wordt er op frustraties/bedenkingen snel geanticipeerd en is er een korte feedbackloop tussen ontvanger, teamcoach, dienst of team. Binnen het woonzorgcentrum zijn er verschillende collega's die aanspreekbaar zijn over klachten en weten bewoners, alsook familie, goed waar ze terecht kunnen. De verschillende teamcoaches, bewonersrelaties en coördinatoren hebben een belangrijke signaalfunctie en bewaken hierin de algemene werking. Samen zetten zij proactief in op problemen (bv. bij opname, incidenten, ...).

# Klachtenrapport 2025

## Lokaal Bestuur Opwijk



# Inhoud

---

## Inhoud

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Inhoud .....                           | 3  |
| Inleiding .....                        | 4  |
| Klachten ontvangen .....               | 6  |
| Klachten behandelen .....              | 9  |
| Lessen trekken .....                   | 11 |
| Analyse klachtenbehandeling 2025 ..... | 12 |
| Overzicht klachten .....               | 26 |

# Inleiding

---

## Klachtenbehandeling

Het Decreet Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Daarnaast beschouwt het bestuur klachten als waardevolle signalen om de dienstverlening te verbeteren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- Het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;

- Het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het lokaal bestuur hecht veel belang aan het zorgvuldig en correct omgaan met klachten en meldingen teneinde een deskundige en klantvriendelijke aanpak te kunnen garanderen.

Om hieraan tegemoet te komen, werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente Opwijk en het OCMW van Opwijk kan een klacht indienen.

## Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De Gemeente Opwijk verlengde in 2025 de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn klachtenbehandeling. Deze samenwerking is ter aanvulling op het bestaande systeem van klachtenbehandeling in 1e lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in 2e lijn en is ook bevoegd om meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar te onderzoeken.

## Rapportage klachtenbehandeling

Het Vlaamse Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel 11.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303 §3). Sinds 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW. In Opwijk werd jaarlijks een anoniem overzicht van alle klachten besproken op de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Sinds 2020 wordt er een uitgebreid jaarverslag opgemaakt. Hiervoor is geen algemeen sjabloon vanuit de overheid beschikbaar.

Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst werd wel verwezen naar bestaande voorbeelden van andere lokale besturen en een lijst met aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Deze en de vorige jaarverslagen vormen de basis voor de opmaak van dit jaarverslag.



# Klachten ontvangen

---

## De klachtendienst en -procedure zijn vlot vindbaar

Alle info met betrekking tot de klachtenbehandeling van onze gemeente is beschikbaar op de website via <https://www.opwijk.be/gemeente-en-bestuur/meldingen-en-klachten>.

Op de website maken we het onderscheid tussen een melding en een klacht. Meldingen van defecte straatlampen of achtergelaten vuilniszakken kunnen rechtstreeks bij Fluvius of Intradura gebeuren of via doorverwijzing vanuit de gemeente. Het gemeentelijk klachtenreglement is eveneens beschikbaar op de website, zodat burgers weten binnen welke termijn een antwoord op hun klacht geformuleerd zal worden en wat er vervolgens met de klacht of melding gebeurt. In 2025 hebben we de overstap naar 3P gemaakt om de klachten te verwerken en hebben we een formulier voorzien op de website. Dit maakt een efficiënte opvolging mogelijk.

## De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Als melding wordt aanzien: het door de burger signaleren van een bepaalde tekortkoming (in het functioneren van de overheid, aan de infrastructuur, aan het wegennet...). Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, defect aan de openbare verlichting, de verkeerde spelling van een naam,...

Het klachtenreglement heeft voor alle duidelijkheid enkel betrekking op klachten.

De praktijk leert ons dat het onderscheid tussen een klacht en een melding zowel voor burgers als voor medewerkers niet altijd even duidelijk is. Wanneer meermaals dezelfde melding van een defect in het wegdek gebeurt door eenzelfde persoon, zonder dat hier binnen een redelijke termijn gevolg wordt aan gegeven, wordt dit wel degelijk een klacht en dient dit ook zo behandeld te worden.

De onderlinge samenwerking tussen de medewerkers die de klachten en de meldingen verwerken verloopt professioneel. Overlapping wordt vermeden en er wordt correct doorverwezen. Meldingen worden ingebracht in het programma 3P. De koppeling tussen de gemeentelijke website en 3P (zodat meldingen rechtstreeks kunnen doorstromen naar 3P) werd onderzocht en werd in 2025 geïmplementeerd.

Via het vernieuwde intranet is de informatie over het klachtenreglement ook integraal terug te vinden. Op die manier zijn nieuwe medewerkers ook op de hoogte.

## Een representatief aantal klachten

We hebben er bewust voor gekozen om alle klachten (zowel ontvankelijk als onontvankelijk) systematisch te registreren omdat we ervan overtuigd zijn dat klachtenbehandeling integraal deel uitmaakt van burgerparticipatie. Klachtenbehandeling is een middel om de werking van het lokaal bestuur constant te verbeteren en de klantvriendelijkheid te verhogen. Het is belangrijk om in te zien dat burgers die een klacht indienen nog steeds betrokken zijn bij ons bestuur. Onontvankelijke klachten voor het lokaal bestuur kunnen ons alsnog een zicht geven op bestaande problematiek bij partners. Indien mogelijk proberen we bij een overleg met deze partners deze punten aan te kaarten.

De klachtenregistratie binnen de gemeente toont een daling in het totaal aantal klachten in 2025 ten opzichte van 2024. We kunnen concluderen dat er nog steeds een blijvende betrokkenheid van onze burgers is bij de gemeentelijke dienstverlening. Een daling in de klachten kan een positief signaal zijn en wijzen op een structurele verbetering in processen. We dienen echter attent te blijven dat onze burgers niet afhaken en daarom geen klachten meer overmaken of dat ze het gevoel hebben dat ze niet gehoord werden en om deze redenen afhaken. Verder dienen we ook na te gaan of het indienen van een klacht nog steeds op een toegankelijke manier kan voor onze burgers en dat onze interne diensten de klachten op de geijkte manier verwerken.

We zien ook een daling van de onontvankelijke klachten. Dit suggereert dat minder klachten worden ingediend die niet onder de gemeentelijke dienstverlening vallen. Dit kan betekenen dat de aanpassing op de website zijn nut heeft en dat het duidelijker is voor onze burgers waar ze moeten zijn voor welke klacht.

In 2025 registreerden we 69 ontvankelijke klachten, 8 klachten werd beoordeeld als niet-ontvankelijk. Dit laatste betekent dat ze geen betrekking hebben op of geen link hebben met de gemeentelijke dienstverlening. Het Agentschap Binnenlands Bestuur registreerde 3 klachten met betrekking tot Opwijk. Er werd 1 taalklacht geregistreerd.

|             | <b>Ontvankelijke klachten</b> | <b>Onontvankelijke klachten</b> | <b>ABB</b> | <b>Taalklachten</b> |
|-------------|-------------------------------|---------------------------------|------------|---------------------|
| <b>2019</b> | 45                            | 3                               | 6          | 1                   |
| <b>2020</b> | 50                            | 9                               | 1          | 2                   |
| <b>2021</b> | 73                            | 26                              | 4          | 1                   |
| <b>2022</b> | 53                            | 15                              | 0          | 1                   |
| <b>2023</b> | 60                            | 12                              | 1          | 1                   |
| <b>2024</b> | 87                            | 24                              | 2          | 2                   |
| <b>2025</b> | 69                            | 8                               | 3          | 1                   |

Door een correcte opvolging van de klachten stromen er bijna geen klachten door naar het Agentschap Binnenlands bestuur. De analyse van de klachten staat verder in dit document.

Als lokaal bestuur vinden we het belangrijk dat de gemeentelijke klachtenprocedure toegankelijk is voor al onze burgers. Hierop zullen we blijvend toezicht houden zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren indien nodig.

Intern gaan we bekijken welke stappen we nog kunnen nemen om onze verwerking te verbeteren. We denken hierbij aan communicatie over onze dienst naar onze burgers toe, diensten helpen bij het verbeteren van processen a.d.h.v. van terugkomende klachten, ...

# Klachten behandelen

---

## Bemiddeling en oplossingen centraal

Om deze aanpak te versterken, wordt bewust samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst. Dit draagt bij aan een verdere professionalisering van de klachtenbehandeling en biedt burgers een onafhankelijk aanspreekpunt indien nodig. Door in te zetten op bemiddeling en een oplossingsgerichte aanpak, wil de gemeente niet alleen klachten afhandelen maar ook structurele verbeteringen doorvoeren binnen haar dienstverlening. Om de klachtenbehandeling en bemiddeling verder te verbeteren, werden de volgende maatregelen genomen:

- Optimaliseren van gemeentelijke website over gemeentelijke bevoegdheden om het aantal onontvankelijke klachten te verminderen
- Regelmatige analyse van klachten om terugkerende problemen structureel aan te pakken.
- Extra opleidingen voor medewerkers in conflictbemiddeling en klantgericht werken.
- Meer informele contactmomenten, zoals spreekuren, om klachten in een vroeg stadium te detecteren.
- Door deze acties te implementeren, kan de gemeente haar klachtenbeleid verder professionaliseren en bijdragen aan een efficiëntere, klantvriendelijkere en transparantere dienstverlening.

## Samenwerking

De klachtenambtenaar speelt een centrale rol in de communicatie met de burgers die een klacht indienen. Door deze aanpak wordt verzekerd dat elke klacht een duidelijk en correct antwoord krijgt, en dat de opvolging nauwkeuriger verloopt.

Klachten die meerdere gemeentelijke diensten aanbelangen, worden gecoördineerd behandeld om een éénduidig en goed afgestemd antwoord te geven. In complexe situaties, waar bemiddeling nodig is, wordt samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie.

Sommige klachten gaan over situaties waarbij een externe partij een rol speelt, zoals geluidsoverlast door een privé-evenement. In deze gevallen wordt de derde partij op de hoogte gebracht, maar blijft de gemeente betrokken in de communicatie naar de burger toe.

Wanneer een klacht voortkomt uit een conflict tussen burgers, biedt de gemeente burenbemiddeling aan. Op deze manier trachten we de communicatie tussen burens te verbeteren en conflicten op een vreedzame manier op te lossen.

## Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling

In het klachtenreglement zijn strikte termijnen opgenomen waarbinnen een klacht dient behandeld te worden. De klachtencoördinator volgt dit nauwgezet op en noteert de verschillende handelingen in het proces op het overzicht klachten.

## Doorverwijzing bij ontevredenheid

Ieder antwoord op een klacht dat vanuit de klachtencoördinator vertrekt, bevat de volgende formulering:  
"Ben je ontevreden over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling? Dan kan je beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst via [ombudsman@opwijk.be](mailto:ombudsman@opwijk.be)".

# Lessen trekken

---

## Jaarlijkse rapportage

De ombudsman bezorgt jaarlijks een overzicht van de klachten aan het bestuur. De rapportering is sinds 2020 afgestemd op het jaarverslag van de eerstelijnsklachten en wordt aan de gemeenteraad gepresenteerd. Dit zorgt voor meer consistentie en duidelijkheid in de rapportage en planning

## Continue verbetering en professionalisering

Klachten die systematisch terugkeerden en telkens ad hoc behandeld werden, willen we structureel aanpakken. We streven ernaar om een zo objectief mogelijk antwoord te bieden aan de klager. Dit betekent dat er een beleid en/of procedures moeten worden ontwikkeld om oorzaken van klachten weg te nemen in plaats van enkel symptomen te bestrijden. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het formuleren van antwoorden op klachten. De voorbereiding van het antwoord gebeurt echter steeds door de dienst waarop de klacht betrekking heeft, wat zorgt voor inhoudelijke expertise in het antwoord. Indien de klacht betrekking heeft op intermenselijk contact, is dit niet altijd de meest aangewezen werkwijze. De gemeente zet in op continue verbetering van klachtenbeheer door systematische klachten structureel aan te pakken en objectieve antwoorden te waarborgen.

# Analyse klachtenbehandeling 2025

## Ontvankelijk versus onontvankelijk

In 2025 werden 8 klachten onontvankelijk verklaard. In het algemeen reglement Klachtenopvolging staat duidelijk beschreven welke klachten onontvankelijk zijn:

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet-ontvankelijk als deze:

1° anoniem is ingediend.

2° alleen mondeling is ingediend.

3° het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.

4° gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.

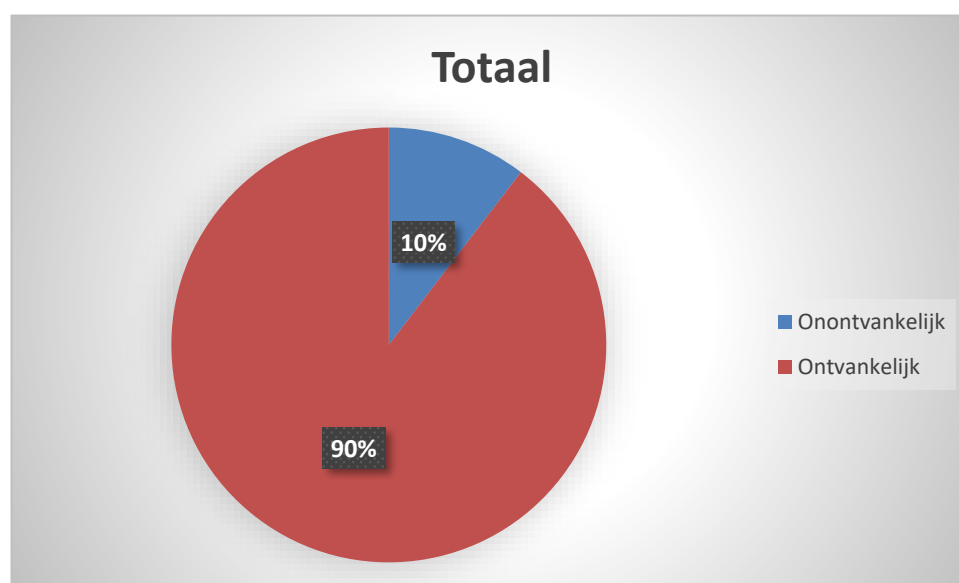
5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.

6° al eerder werd ingediend en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht werden aangebracht.

7° betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

8° zoals vermeld in artikel 1, buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen.

9° niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.



## Kanaal

Burgers kunnen nog steeds een klacht indienen via verschillende kanalen omdat we de toegankelijkheid voor iedere burger mogelijk willen maken. Het kan schriftelijk, gericht aan het college van burgemeester en schepenen (Ringlaan 20), via een formulier op de website of mondeling aan een van de loketten. De registratie gebeurt dan via het online formulier.

Aangezien alle klachten in 3P worden gezet en verwerkt worden is er geen overzicht meer mogelijk over de wijze waarop de klacht werd aangeleverd. In 2024 zagen we dat een groot aantal klachten binnenkwam via het emailadres [klachten@opwijk.be](mailto:klachten@opwijk.be). We moeten attent blijven, gezien de daling van de klachten, of onze burgers nog steeds voldoende de weg naar en de werking van het formulier op de website vinden. Er is nog steeds de mogelijkheid om een mail te sturen naar het emailadres waarop burgers volgend automatisch antwoord ontvangen:

*Beste, Bedankt voor je bericht. Een melding of klacht indienen kan niet langer via mail. Voor een snelle registratie en verwerking van je melding of klacht maken we gebruik van een online platform. Dit maakt een efficiënte opvolging van je aanvraag mogelijk. Daarom vragen we je vriendelijk om het online formulier in te vullen via deze link <https://www.opwijk.be/aanvraag-meldingen-klachten>. Nadien ontvang je een bevestigingsmail. We houden je op de hoogte van zodra we meer nieuws hebben over je aanvraag.*



## Overzicht per thema

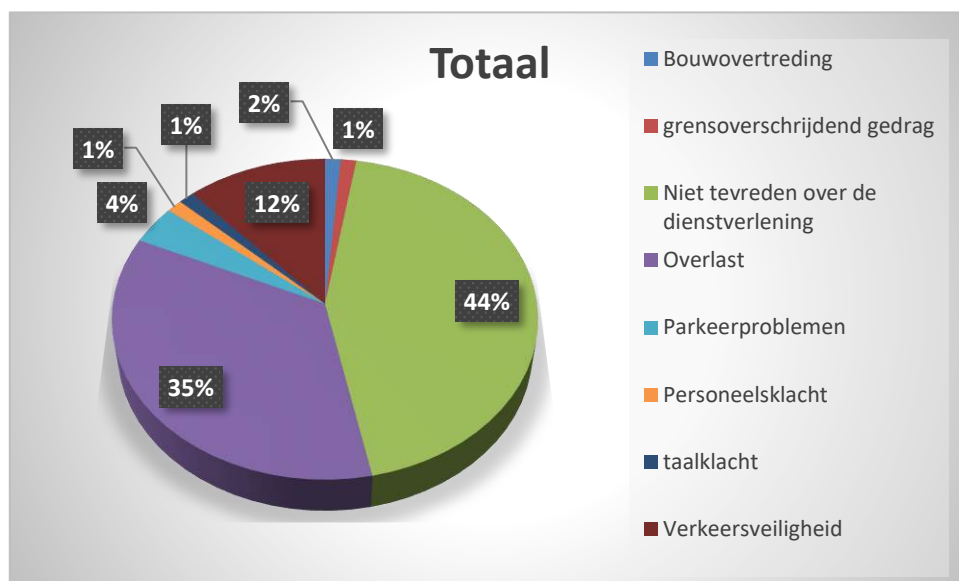
De grafiek geeft een overzicht van de verschillende soorten klachten die in de gemeente geregistreerd werden. Hieruit blijkt dat klachten over overlast en ontevredenheid over de dienstverlening de grootste categorieën vormen.

Niet tevreden over de dienstverlening is de grootste categorie klachten. Mogelijke oorzaken zijn het uitblijven van het afleveren van attesten, dat we onvoldoende gevolg geven aan meldingen, onvoldoende communicatie,... Dit kan wijzen op verwachtingen die niet overeenkomen met de realiteit of op concrete knelpunten in de service. Een aanzienlijk deel van de klachten komt voort uit misverstanden of gebrekkige informatie. Dit benadrukt het belang van duidelijke en transparante communicatie vanuit de gemeente.

In de toekomst zullen we deze van dichtbij opvolgen en de betrokken diensten attent maken op mogelijke verbeteringen om klachten te reduceren.

De klachten die gaan over onduidelijke of gevaarlijke verkeerssituaties duiden op een perceptie van onveiligheid of gebrekkige verkeersinfrastructuur. Dit kan aangepakt worden via gerichte mobiliteitsmaatregelen.

Het aantal taalklachten en personeelsklachten blijft zeer beperkt. Dit suggereert dat de gemeente grotendeels voldoet aan de verwachtingen van de burger en het personeel.

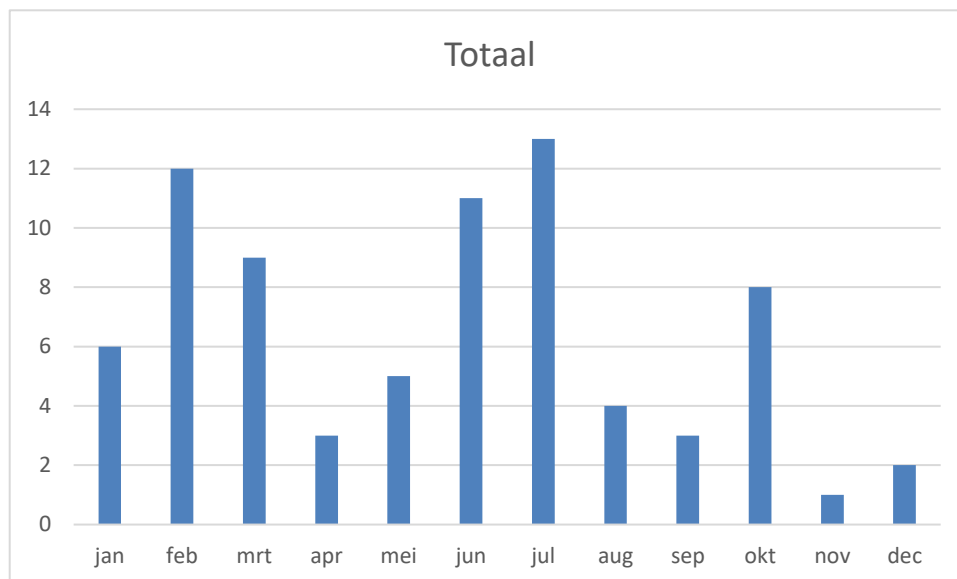


Aanbevelingen voor verbetering kunnen zijn:

- Actieve opvolging van overlastklachten, bijvoorbeeld via gerichte controles en preventieve maatregelen eventueel met ondersteuning van de lokale politie.
- Verbeteren van de communicatie om misverstanden en ontevredenheid over de dienstverlening te verminderen.

Door onze aandachtspunten aan te pakken, kan de gemeente haar klachtenbeleid verder professionaliseren en de tevredenheid van inwoners verhogen.

## Gemiddeld aantal klachten per maand



Maandelijks worden er gemiddeld 6 klachten ingediend welke een daling is t.o.v. 2024. We noteren pieken in februari, juni en juli. Veranderingen door een seizoen kunnen zorgen voor meer klachten. Bij slecht weer of sneeuw kunnen er klachten ontstaan over slechte staat van de wegen, onveilige situaties, niet tijdig gereinigde trottoirs, of vertraagde diensten (bijvoorbeeld huisvuilophaaldiensten).

Tijdens de zomerperiode kunnen er verschillende pieken ontstaan in klachten. Bijvoorbeeld, mensen komen terug van vakantie en kunnen dan op bepaalde zaken stuiten maar er zijn vaak ook meer evenementen die voor overlast kunnen zorgen.

In het algemeen kunnen pieken in klachten ook verband houden met administratieve cycli, seizoensgebonden veranderingen, de implementatie van nieuwe beleidsmaatregelen, of specifieke lokale gebeurtenissen die de aandacht van de burgers trekken. Het is ook mogelijk dat de toename van klachten in deze maanden samenvalt met specifieke, tijdelijke omstandigheden die de gemeentelijke dienstverlening beïnvloeden.

## Gemiddelde doorlooptijd van klachten

Doorlooptijd van klachten is gemiddeld 37 dagen voor het beantwoorden van een klacht in 2025. Dit lijkt een hoge doorlooptijd en lijkt erop te wijzen dat veel klachten niet zo snel worden behandeld. Vanaf 2024 werd de termijn om te antwoorden zoveel mogelijk vermeld zodat de interne diensten een duidelijke datum hebben om te antwoorden.

De reden van het hoger gemiddelde doorlooptijden komt omdat enkele klachten een lange doorlooptijd hadden en geeft een beetje een vertekend beeld. De reden hiervoor is dat we voor sommige klachten afhankelijk zijn van externe diensten of partners en waar we minder druk kunnen zetten om ons snel van een antwoord te voorzien. De wettelijke antwoordtermijn is 45 dagen: 14 klachten overschreden de wettelijke termijn van 45 dagen.

Dit betekent dat een klein percentage van de klachten langer dan de wettelijke termijn openstaat, wat mogelijk een signaal is van processen die vertraging oplopen. De overschrijdingen kunnen mogelijk worden veroorzaakt door een aantal factoren zoals: hoge werkdruk of personeelstekorten in bepaalde periodes, complexiteit van de klacht (bijvoorbeeld als het meerdere afdelingen of goedkeuringen vereist), onvoldoende duidelijke processen of tools om tijdig te reageren. Het blijft dus een werkpunt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden.

De vermelding van de antwoordtermijn in 2024 was een belangrijke stap voor de interne communicatie en verbeteringen. Door de antwoordtermijn duidelijk te vermelden, hebben de interne diensten een richtlijn wanneer ze de klacht moeten beantwoorden. We zullen hier in 2026 nog meer op inzetten. Klachten waarbij de wettelijke termijn werd overschreden kunnen we analyseren. In 2024 was er een klein aantal klachten waarbij de wettelijke termijn werd overschreden. In sommige gevallen dienen we ons te informeren bij externe partners en zijn we afhankelijk van hun antwoordtermijn. In andere gevallen valt het voor dat de klacht een lagere prioriteit krijgt door de drukte op de dienst. We kunnen onze medewerkers trainen over het belang van het naleven van de wettelijke termijnen en trachten hen de juiste ondersteuning te bieden wanneer klachten complexer zijn dan verwacht.

Door deze stappen te implementeren, kan de gemeente zowel de klanttevredenheid verbeteren als voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de beantwoording van klachten.

## Klachten toezichthoudende overheid

In 2025 werden er 3 klachten behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur. De eerste klacht die via het ABB ontvangen werd, is een dossier dat werd ingediend door een personeelslid. Deze klager wou een melding maken over de verlofregeling.

De tweede en derde klacht ging over de nieuwe samenstelling van de Gecoro. Beide klagers hadden hierbij vragen over de samenstelling van de Gecoro.

## Intradura

Vanaf 2020 worden klachten over de dienstverlening “ophaling van huisvuil” van Intradura niet meer systematisch geregistreerd. De melder worden op de hoogte gebracht om dit door te geven via het e-loket van Intradura via <https://www.intradura.be/nl/is-uw-vuilniszak-blijven-staan>. Deze meeste klachten hebben betrekking op vuilniszakken die niet opgehaald werden. Vanuit Intradura raden ze de burger aan om de zakken terug binnen te nemen en twee weken later terug aan te bieden wat op weerstand van de burger stuit. Dit probleem blijft doorheen de jaren bestaan en er lijkt geen pasklare oplossing voor te zijn.

Er zijn ook klachten over het containerpark. De klachtencoördinator laat ook hier weten dat de burger best een melding maakt via [www.intradura.be](http://www.intradura.be), echter wordt elke klacht ook overgemaakt aan de milieudienst van de gemeente zodat dit kan besproken worden op een overleg met Intradura.

## Dossiers Vlaamse Ombudsman

De dossiers die werden behandeld door de Vlaamse Ombudsman worden opgenomen in het jaarverslag dat wordt opgemaakt vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.

In 2025 namen 2 burgers de stap naar de ombudsdienst om tot een oplossing te komen.

De klachtencoördinator kan ook steeds contact opnemen met de ombudsman om te overleggen bij ingewikkelde klachten of schriftelijk grensoverschrijdend gedrag naar de klachtencoördinator toe. Verder worden er door de klachtencoördinator verschillende opleidingen gevolgd die door de Vlaamse Ombudsdienst worden ingericht. Op deze manier trachten we bij te leren en onze klachtenafhandeling te optimaliseren.

## Dossiers Openbaarheid van Besturen

In de gemeente Opwijk hebben burgers het recht om bestuursdocumenten in te zien, uitleg hierover te vragen en er kopieën van te verkrijgen. Dit bevordert de openheid en transparantie van het lokale beleid. Er zijn echter uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer documenten informatie bevatten die andere belangen dienen, zoals bepaald in de wet op de privacy. We ontvingen in 2025, 51 aanvragen voor openbaarheid van besturen. Het overzicht kan hieronder worden teruggevonden. De dienst Informatiebeheer beslist dat deze gegevens ook een meerwaarde zijn voor dit rapport. Wanneer burgers extra inzage vragen in bepaalde dossiers, moeten wij dit als organisatie in kaart brengen. Op die manier kunnen we onze communicatie naar de burgers verbeteren en op termijn het aantal klachten laten dalen.

| NR.     | datum registratie | omschrijving document(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | korte inhoud beslissing °ingewilligd °geweigerd<br>°gedeeltelijke inwilliging                                                          | datum inzage/afschrift/uitleg | eventueel opmerkingen |
|---------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 2025/01 | 27.02.25          | De aanvrager vraagt op basis van het Bestuursdecreet van 07 december 2018 inzake openbaarheid van bestuur in hoedanigheid van eigenaar van het onroerend goed als voorwerp van onze aanvraag voor de omgevingsvergunning voor het verkavelen van gronden met referentie 2024156173 inzage te krijgen (een kopie) in de bezwaren n.a.v. het openbaar onderzoek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De aanvrager ontvangt de 7 bezwaarschriften per mail.                                                                                  | 28.02.25                      | -                     |
| 2025/02 | 26.02.25          | De aanvrager contacteert ons in vermeld dossier als raadsleden van de vergunningsaanvrager van de omgevingsvergunningsaanvraag zoals gekend in het omgevingsloket als OMV_202415673. Voor het aanvraagdossier werd een openbaar onderzoek georganiseerd dat intussen is afgesloten.<br>Uit het omgevingsloket blijkt dat er 3 digitale bezwaarschriften werden ingediend. Deze bezwaren zijn evenwel niet raadpleegbaar via het omgevingsloket. Mogelijk werden er ook analoge bezwaren ingediend, maar daarop hebben wij momenteel geen zicht.<br>Kan u ons rechtdoende op het Bestuursdecreet betreffende de openbaarheid van bestuur kopie bezorgen van de ingediende bezwaarschriften? Vanzelfsprekend mag e.e.a. worden geanonimiseerd.<br>Eventuele kosten verbonden aan dit verzoek, zullen op uw eerste verzoek worden voldaan. | De aanvrager ontvangt de 7 bezwaarschriften per mail.                                                                                  | 28.02.25                      |                       |
| 2025/03 | 01.03.25          | De aanvrager vraagt in lijn met het decreet Openbaarheid Besturen inzage en had graag een overzicht ontvangen van alle onroerende goederen die zich in de gemeente en deelgemeentes bevinden die momenteel opgenomen zijn in het leegstandsregister en/of het register van verwaarloosde woningen/gebouwen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De aanvrager ontvangt in bijlage de lijst van de adressen opgenomen in het gemeentelijke leegstandsregister en register verwaarlozing. | 18.03.25                      |                       |

|         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |           |                                                                                                                                                             |
|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| data    | 14.03.25 | De aanvrager vraagt in het kader van het openbaar onderzoek lopende voor de vergunningsaanvraag voor de bouwplaats Nanovestraat 126, Opwijk, wensen haar cliënten kennis te nemen van de verkavelingsvergunning dd. 30/11/2021 met kenmerk OMV_2021157281. Er wordt vriendelijk verzocht om hun een kopie te willen bezorgen van deze verkavelingsvergunning (OMV_2021157281). | De aanvrager ontvangt de verkavelingsvergunning per mail op 18.03.25. | 18.03.25  | Tweede mail met plannen werd verstuurd op 19.03.25 en een derde mail op 21.03.25 over de verschillende data van de voorschriften en definitieve beslissing. |
| 2025/05 | 24.03.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgende collegepunt 2025_CBS_00331 - Infrastructuur - Gunning - Opdracht - Sint Paulussite Opwijk - Renovatie wachtgevel - Goedkeuring.                                                                                                                                                                                                     | De aanvrager ontvangt het besluit met bijlage op 26.03.25.            | 26.03.25  |                                                                                                                                                             |
| 2025/06 | 28.03.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00415 - Stand van zaken: - taalstimulerende activiteiten en oefenkansen Nederlands - Kennisneming.                                                                                                                                                                                                              | De aanvrager ontvangt het besluit met bijlage via mail op 3.04.25.    | 3.04.2025 |                                                                                                                                                             |
| 2025/07 | 2.04.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van het collegepunt 2025_CBS_00402 - Sint-Pietersgilde - Overleg - Brainstorming.                                                                                                                                                                                                                                                                | De aanvrager ontvangt het besluit met bijlage via mail op 3.04.25.    | 3.04.25   |                                                                                                                                                             |
| 2025/08 | 2.04.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van het collegepunt 2025_CBS_00161 - Vernieuwing website - Kick-off van 16 januari - Kennisneming.                                                                                                                                                                                                                                               | De aanvrager ontvangt het besluit met bijlage via mail op 14.04.25.   | 14.04.25  |                                                                                                                                                             |
| 2025/09 | 04.04.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00433 - Werkgroep zwerfvuil - Verslag vergadering dinsdag 11 maart 2025 - Kennisneming.                                                                                                                                                                                                                         | De aanvrager ontvangt het besluit met bijlage via mail op 7.04.25.    | 7.04.25   |                                                                                                                                                             |
| 2025/10 | 04.04.26 | De aanvrager vraagt de overeenkomst/convenant van het punt GR00120.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De aanvrager ontvangt het convenant mail op 7.04.25.                  | 7.04.25   |                                                                                                                                                             |
| 2025/11 | 31.03.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van het bezwaar tegen Bouwaanvraag Nanovestraat 134.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De aanvrager ontvangt het bezwaarschrift per mail op 4.04.25.         | 7.04.25   |                                                                                                                                                             |
| 2025/12 | 9.04.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand collegepunt 2025_CBS_00486 Hartveilige gemeente - Jaarlijkse bijeenkomst Hartveilig team - Kennisneming.                                                                                                                                                                                                                         | De aanvrager ontvangt het besluit via mail op 14.04.25.               | 14.04.25  |                                                                                                                                                             |
| 2025/13 | 11.04.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgende collegepunt 2025_CBS_00463 - Diervriendelijke gemeente Opwijk - Evaluatieverslag 2024 - Goedkeuring,                                                                                                                                                                                                                                | De aanvrager ontvangt het besluit via mail op 22.04.25.               | 22.04.25  |                                                                                                                                                             |
| 2025/14 | 24.04.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00565 - Overleg Scholen - Het GROTE Sociale Welzijn- Integratie-Onderwijsoverleg - Kennisneming.                                                                                                                                                                                                                | De aanvrager ontvangt het besluit via mail op 29.04.25.               | 29.04.25  |                                                                                                                                                             |
| 2025/15 | 06.05.25 | De aanvrager vraagt de gemotiveerde beslissing van het college van 2025_CBS_00346 - Planten - Aankoop - Gunning - Goedkeuring,                                                                                                                                                                                                                                                 | De aanvrager ontvangt het besluit via mail op 15.05.25.               | 15.05.25  |                                                                                                                                                             |

|         |           |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |          |  |
|---------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|
| 2025/16 | 14-5-2025 | De aanvrager vraagt een afschrift te ontvangen van het besluit dat werd genomen op 15 januari 2025 in verband met de nieuwe ontwikkelingen op de site 'Tennis Diepenbroek'.                                                       | De aanvrager ontvangt het besluit via mail op 16.05.25.                                        | 16.05.25 |  |
| 2025/17 | 14-5-2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00607 - Burgerparticipatie - Conceptnota participatie Opwijk vraagt het aan - Goedkeuring.                                                                         | De aanvrager ontvangt het besluit zonder bijlage via mail op 16.05.25.                         | 17.05.25 |  |
| 2025/18 | 19-5-2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van het punt « 2025_GR_00096 - Jaarverslag klachten 2024 - Registratie en opvolging - Kennisneming » ter inzage.                                                                                    | De aanvrager ontvangt het besluit per mail op 22.05.2025.                                      | 22.05.25 |  |
| 2025/19 | 19-5-2025 | De aanvrager zou graag de geldige stedenbouwkundige vergunningen ontvangen die betrekking hebben op de percelen 8c2 en 8d2 gelegen te Asbeekweg 35-37 te Opwijk, alsmede de verkavelingsvergunning die erop van toepassing is.    | De aanvrager ontvangt de verkavelingsvergunning en omgevingsvergunning per mail op 22.05.2025. | 22.05.25 |  |
| 2025/20 | 3.06.25   | De aanvrager vraagt de bezwaarschriften met referentie 2025020125 'Padelclub Diepenbroek',                                                                                                                                        | De aanvrager ontvangt de bezwaarschriften per mail op 2.06.25.                                 | 2.06.25  |  |
| 2025/21 | 7.06.25   | De aanvrager vraagt een afschrift van volgend punt 2025_CBS_00727 - Rup omvormen WUG naar openruimte - Verslag van het auditoraat in de lopende cassatieprocedure - Goedkeuring uit de de beslissingen van het SC dd 21 mei 2025. | De aanvrager ontvangt het besluit per mail op 25.06.25.                                        | 25.06.25 |  |
| 2025/22 | 23.06.25  | De aanvrager wenst volgende dossiers in te kijken Gemeenteraad van do 19 juni - inkijken dossiers GR00145 (fietsnelwegen) en GR00139 (project Brouwerij).                                                                         | De aanvrager komt de dossiers op vrijdag 27 juni om 10,00 uur inkijken in GAC II Ringlaan.     | 25.06.25 |  |
| 2025/23 | 20.06.25  | De aanvrager vraagt via openbaarheid van bestuur de plannen en vergunning van een woning gelegen aan de Ringlaan 87 in Opwijk?                                                                                                    | De aanvrager heeft info ontvangen per mail op 27.06.25.                                        | 27.06.25 |  |
| 2025/24 | 25.06.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand collegepunt 2025_CBS_00834 - Project Vetweyde - Bouw van een Sporthal - Uitvoeren van bijkomende infiltratieproeven - Gunning van de opdracht - Goedkeuring.                        | De aanvrager heeft het besluit ontvangen op 27.06.25.                                          | 27.06.25 |  |
| 2025/25 | 27.06.25  | De aanvrager vraagt preventief de toelichting van de vergunning die Den Bruinen heeft ontvangen voor hun zomerbar morgen ? Hij bedoelt dan o.a. de VLAREM regels over sluiting en geluidsniveau.                                  | De aanvrager heeft de nodige informatie ontvangen via mail op 30.06.25.                        | 30.06.25 |  |
| 2025/26 | 18.06.25  | De aanvrager vraagt de bezwaren voor mijn project.                                                                                                                                                                                | De aanvrager heeft de bezwaren via mail op 30.06.25 ontvangen.                                 | 30.06.25 |  |

|         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |  |
|---------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
| 2025/27 | 14.07.2025 | De aanvrager vraagt alle beslissingen (ook eventuele weigeringen) over omgevingsvergunningsaanvragen voor twee percelen, gelegen te Opwijk Kapenbergweg 2 en 4. In het bijzonder ontvang ik graag voor beide percelen de afgeleverde vergunningen voor het bouwen van de eengezinswoningen.     | De aanvrager heeft een uitnodiging gekregen om de documenten in te kijken op 25.07.2025:<br>De gevraagde dossiers werden opgehaald uit het archief en liggen ter beschikking te Ringlaan 20.<br>Inzage van de plannen en/of uitlenen van plannen voor kopie kan enkel na afspraak en met volmacht van de eigenaars.<br>U kan hiervoor volgende week langskomen op dinsdag 29/7, woensdag 30/7 of donderdag 31/7 (telkens tussen 9u – 16u). Past een van deze data ook voor u? Zo ja, gelieve ook het gewenste tijdstip mee te delen zodat ik dit kan inplannen.<br>21/08: e-mail van de dienst aan de aanvrager: We hebben tot op heden nog geen antwoord mogen ontvangen. Wenst u de plannen nog in te kijken? Zo niet, brengen we deze terug naar het archief. | 20.07.2025 |  |
| 2025/28 | 15.07.2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00897 - Vetweyde - Goedkeuring addendum bij samenwerkingsovereenkomst met Belfius Bank nv m.b.t. wederzijdse uitsluiting buitencontractuele aansprakelijkheid van hulppersonen – Bevestiging rol leidend ambtenaar - Goedkeuring | De aanvrager heeft het besluit ontvangen op 30.07.2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30.07.2025 |  |
| 2025/29 | 16.07.2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00848 - Publiek toegankelijke inrichtingen - Prioriteitenlijst 2025 - Goedkeuring                                                                                                                                                | De aanvrager heeft het besluit niet gekregen omdat de desbetreffende PTI's nog niet op de hoogte zijn van een eventuele controle. Zodra de PTI's op de hoogte zijn, zullen we het gevraagde besluit bezorgen. Ann Leemans houdt dit in de gaten en verwittigt Veerle als het mag verstuurd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |  |
| 2025/30 | 28.07.2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00893 - Geschenken - Aanpassing geschenkenbeleid - Goedkeuring                                                                                                                                                                   | De aanvrager heeft het besluit ontvangen op 30.07.2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 30.07.2025 |  |
| 2025/31 | 04.08.2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgende collegepunten 2025_CBS_01000 - T.OP Dender - Subsidie voor een waterweerbaar Denderbekken - Goedkeuring<br>2025_CBS_00999 - T.OP Dender - Verkenningstraject rond bronnen binnen het Denderbekken: bronbossen Opwijk - Goedkeuring                   | De aanvrager heeft het besluit ontvangen op 08.08.25.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 08.08.2025 |  |
| 2025/32 | 06.08.2025 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_00974 - Atletiekpiste - Opdracht voor het uitvoeren van een groot onderhoud - Goedkeuring                                                                                                                                        | De aanvrager heeft het besluit ontvangen op 08.08.25.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 08.08.2025 |  |
| 2025/33 | 13.08.2025 | De studiedienst van de partij GROen vraagt de resultaten van de verkiezingen op per stembureau en de koppeling van de adressen per stembureau.                                                                                                                                                  | De aanvrager heeft het besluit 2024_CBS_01517 van 12 november en de verdeling van de adressen (straat) per stembureau ontvangen met de volgende boodschap: Alle onze 12 stembureaus waren gelegen op het Heiveld 65, 1745 Opwijk. De indeling van welke straat diende te gaan stemmen in welk bureau werd door college initieel vastgelegd, maar door fout bij Vandenbroele die oproepingsbrieven verstuurde, bleek dit achter niet 100% zo te zijn uitgevoerd. In bijlage het collegebesluit waarin deze situatie werd toegelicht en ook een pdf met overzicht van de straten per bureau.                                                                                                                                                                       | 19.08.2025 |  |

|         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |            |    |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
| 2025/34 | 13.08.2025 | De aanvrager vraagt de geanonimiseerde bezwaarschriften tegen het ingediende project TC Diepenbroek.                                                                                                                                                                                               | De aanvrager kreeg van de dienst via mail de geanonimiseerde bezwaarschriften.                                                            | 14.08.2025 |    |
| 2025/35 | 18.08.25   | De aanvrager vraagt de geanonimiseerde bezwaarschriften tegen het ingediende project TC Diepenbroek.                                                                                                                                                                                               | De aanvrager kreeg van de dienst via mail de geanonimiseerde bezwaarschriften.                                                            | 18.08.2025 |    |
| 2025/36 | 28.08.25   | De aanvrager vraagt het rooi- en onteigeningsplan alsook de beslissing voor het perceel Kapelleweg 59.                                                                                                                                                                                             | De aanvrager kreeg van de betrokken dienst de gevraagde informatie per mail. De plannen mogen op de dienst wordne ingekeken indien nodig. | 28.08.25   |    |
| 2025/37 | 29.08.25   | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand punt 2025_CBS_01124 - Intradura - Standpuntbepaling inzake omschakeling naar GFT- en restafvalinzameling via bakken - Goedkeuring.                                                                                                                   | De aanvrager ontvangt het besluit zonder bijlage. (Bijlage zijn enkel voorstellen)                                                        | 02.09.25   |    |
| 2025/38 | 9.09.25    | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand collegepunt indien mogelijk met bijlage<br>2025_CBS_01150 - Intergemeentelijke samenwerkingsverbanden - Lijst - Kennisneming.                                                                                                                        | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                                                  | 16.09.25   | -  |
| 2025/39 | 11.09.25   | De aanvrager vraagt de inhoud (eventueel met bijlage) van onderstaand collegepunt<br>2025_CBS_01111 - Brandweerzone Vlaams-Brabant West - Retributiereglement - Goedkeuring.                                                                                                                       | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                                                  | 16.09.25   | -  |
| 2025/40 | 3.09.25    | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand collegepunt, indien mogelijk met de bijlagen<br>2025_CBS_01145 - T.OP Dender - Ontwerpstudie offerte - Kennisneming,                                                                                                                                 | De aanvrager ontvangt het besluit (zonder bijlagen).                                                                                      | 18.09.25   | -  |
| 2025/41 | 15.10.25   | De aanvrager vraagt de inhoud van onderstaand collegepunt indien mogelijk/beschikbaar met de bijlagen. 2025_CBS_01348 Wielrenner Ilan Van Wilder - Organisatie huldiging 17 oktober 2025                                                                                                           | De aanvrager ontvangt het intergaal besluit met bijlagen,                                                                                 | 20.10.25   | -  |
| 2025/41 | 16.10.25   | De aanvrager vraagt inzage en een overzicht van alle onroerende goederen die zich in onze gemeente en deelgemeentes bevinden die momenteel opgenomen zijn in het leegstandsregister en/of het register van verwaarloosde woningen/gebouwen zijn opgenomen.                                         | De aanvrager ontvangt een kopie van het leegstandregister.                                                                                | 21.10.25   | -  |
| 2025/42 | 1.10.25    | De aanvrager een kopie van het actieplan (intercommunale Haviland een 10-trage wegen op te waarderen (zie volgende link: <a href="https://haviland.be/nl/opwijk-en-galmaarden-gaan-trage-wegen-heropwaarderen">https://haviland.be/nl/opwijk-en-galmaarden-gaan-trage-wegen-heropwaarderen</a> )). | De aanvrager ontvangt de informatie per mail.                                                                                             | 23.10.25   | 42 |
| 2025/43 | 22.10.25   | De aanvrager vraagt de inhoud met bijlagen van onderstaand collegepunt ? 2025_CBS_01366 T.OP Dender - Vervolg verkennend traject Vondelbeek + voorstel actieplan - Goedkeuring                                                                                                                     | De aanvrager ontvangt het besluit met een bijlage. De andere bijlagen zijn nog in opmaak.                                                 | 22.10.25   | -  |
| 2025/44 | 22.10.25   | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt<br>2025_CBS_01235 - Opening toiletten begraafplaatsen - Aanvraag vrijwilligerswerk - Vergoeding - Weigering - Goedkeuring,                                                                                                                   | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                                                  | 23.10.25   | -  |

|         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |          |   |
|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|
| 2025/45 | 22.10.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt CBS_01367 - Werkgroep zwerfvuil - Verslag vergadering dinsdag 23 september 2025 - Kennisneming.                                                                                                                                   | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                     | 22.10.25 | - |
| 2025/46 | 22.10.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01387 - Subsidies erkende Opwijkse sportverenigingen - Uitbetaling subsidies 2025 - Goedkeuring.                                                                                                                         | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                     | 4.11.25  | - |
| 2025/47 | 27.10.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01420 - Buitengewoon onderwijs - Wijziging organisatie busvervoer naar aanleiding verhuis MAI - Goedkeuring.                                                                                                             | Het punt werd verdaagd dus er kan geen besluit worden overgemaakt, de aanvrager ontvangt deze info per mail. | 4.11.25  |   |
| 2025/48 | 3.11.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01307 - Onderwijs - Verslag beheerscomité SG BLOM - Kennisneming.                                                                                                                                                        | De aanvrager ontvangt het intergaal besluit met bijlagen.                                                    | 4.11.25  | - |
| 2025/49 | 27.10.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01401 - Kampioenschap van Opwijk voor wielertoeristen - Evaluatie editie 2025 - Kennisneming.                                                                                                                            | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                     | 4.11.25  | - |
| 2025/50 | 24.10.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01374 - Goede doelen - VZW Caprioolkinderen - Eetfestijn 1 en 2 november 2025 - Goedkeuring.                                                                                                                             | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                     | 10.11.25 |   |
| 2025/51 | 7.11.25  | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01437 Lokaal dierenwelzijnsbeleid - Brief kabinet minister Ben Weyts - Kennisneming.                                                                                                                                     | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                    | 12.11.25 |   |
| 2025/52 | 10.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01485 maar dit werd verdaagd. Daarom werd de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01524 - Opwijkse verenigingen en organisatiescomités - Erkenningdossier - Opwijkse land- en tuinbouwraad - Goedkeuring overgemaakt. | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met 2 bijlagen.                                                  | 12.11.25 |   |
| 2025/53 | 12.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01427 Kunstgrasveld Molenkouter - Toetreding tot raamovereenkomst Onderhoud kunstgrasvelden van aankoopcentrale CREAT - Goedkeuring.                                                                                     | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                    | 12.11.25 |   |
| 2025/54 | 14.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01460 - Fietsbieb Opwijk - Evaluatie en actiepunten opstart 2025 - Goedkeuring.                                                                                                                                          | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                    | 14.11.25 |   |
| 2025/55 | 18.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01479 - Samenwerkingsovereenkomst tussen Infrabel en gemeente voor de overwegen 27, 27bis en 29 - Vraag tot verduidelijking initiatiefnemer van de werken - Goedkeuring.                                                 | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                     | 25.11.25 |   |

|         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                    |                       |                                                                          |
|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2025/56 | 25.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01388 - Cafetaria sporthal Heiveld - Verslag overleg concessionaris 3 oktober 2025 - Kennisneming. Dit punt werd verdaag en daarom werd de inhoud van volgend collegapunt 2025_CBS_01452 - Cafetaria sporthal Heiveld - Verslag overleg concessionaris 3 oktober 2025 - Kennisneming overgemaakt. | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                                                          | 25.11.25              |                                                                          |
| 2025/57 | 13.10.25 | De aanvrager vraagt in het kader van openbaarheid van bestuur als eigenaar van het perceel 't Kintstraat 30a inzage in het vergunningsdossier en de bijhorende inplantingsplannen van de woning gelegen te 't Kintstraat 32 (23752G0217/00D002) Opwijk. De inplantingsplannen vallen niet onder het auteursrecht.                                                | De aanvrager ontvangt de inplantingsplannen per mail.                                                                                              | 27.10.25              |                                                                          |
| 2025_   | 26.10.25 | De aanvrager vraagt inzage in volgende dossiers in het kader van openbaarheid van bestuur:<br>GR0195 Fietssnelweg<br>GR0196 Gecoro.                                                                                                                                                                                                                              | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                                                          | 27.11.25<br>+ Besluit | 2de mail vraag over GECORO 16.12.25. 3de mail vraag over GECORO 19.12.25 |
| 2025/59 | 26.10.25 | De aanvrager vraagt een afschrift van het (geanonimiseerde) openbaarheidsregister van 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                      | De aanvrager ontvangt een afschrift van het openbaarheidsregister 2025 per mail.                                                                   | 28.11.25              |                                                                          |
| 2025/60 | 28.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01459 - Infrastructuurcompenserende subsidies 2025 - Uitbetaling aan de rechthebbende sportclubs - Goedkeuring.                                                                                                                                                                                   | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                                                          | 2.12.25               |                                                                          |
| 2025/60 | 28.11.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01459 - Infrastructuurcompenserende subsidies 2025 - Uitbetaling aan de rechthebbende sportclubs - Goedkeuring.                                                                                                                                                                                   | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                                                          | 2.12.25               |                                                                          |
| 2025/61 | 17.12.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01653 - Project Vetweyde - Bouw van een Sporthal - Meerwerken 6 tot 8 - Goedkeuring.                                                                                                                                                                                                              | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen.                                                                                          | 18.12.25              |                                                                          |
| 2025/62 | 18.12.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt 2025_CBS_01647 - VVVB Heiveld - Schrijven werken aan site lokalen Heiveld - vragen/afspraken - Kennisneming.                                                                                                                                                                                               | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                                                           | 18.12.25              |                                                                          |
| 2025/63 | 18.12.25 | De aanvrager vraagt de omgevingsvergunning 2025-095 (OMV_2025075965) telefonisch op.                                                                                                                                                                                                                                                                             | De aanvrager ontvangt de omgevingsvergunning met bijlage per mail.                                                                                 | 17.12.25              |                                                                          |
| 2025/64 | 20.12.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt omtrent punt 29 van het SC in zitting van 10.12.2025 "2025_CBS_01679 - Rup omvormen WUG naar openruimte - Arrest Raad van State vernietiging deelplan Rubensveld - Kennisneming.                                                                                                                           | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlage.                                                                                           | 22.12.25              | 2de mail op 24/12/2025                                                   |
| 2025/65 | 20.12.25 | De aanvrager vraagt om volgende dossiers te komen inkijken CBS 2025-GR00212 -Subsidiereglementen Milieu<br>CBS 2025-GR00250 - Intradura : Retributiereglement<br>Kan dit op dinsdag(avond) 23 december ts 18 en 19 uur ?                                                                                                                                         | De aanvrager ontvangt beide GR-besluiten met bijlagen. De milieumambtenaar is dan niet aanwezig. Er wordt niet meer met papieren dossiers gewerkt. | 22.12.25              |                                                                          |

|         |          |                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |         |  |
|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|--|
| 2025/66 | 26.12.25 | De aanvrager vraagt de inhoud van volgend collegepunt<br>2025_CBS_01683 - Aankoop van percelen in waardevol natuurgebied - Gemeentelijke subsidie aangevraagd door Natuurpunt - Goedkeuring.                    | De aanvrager ontvangt het integraal besluit met bijlagen. | 7.01.26 |  |
| 2025/67 | 10.12.25 | De aanvrager vraagt In het kader van de openbaarheid van bestuur kopieën van alle documenten die betrekking hebben op deze beslissing van het lokaal bestuur betreffende de omgevingsvergunning OMV_2021039190. | De aanvrager ontvangt de info per mail.                   | 7.01.26 |  |

# Overzicht klachten

| Andere dienst | Ontvankelijk/Onontvankelijk | Thema                                 | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanvraag   |
|---------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|               | Onontvankelijk              | Overlast                              | Klacht: bewoners van Residentie Kloostertuin zullen wel op tijd en correct de vuilzakken buiten zetten maar gisteren geen vuilophaling gezien. Ondertussen is hier zowat de ganse straat zijn PMD-zakken komen bijzetten.<br>Antwoord: De klacht is onontvankelijk voor het lokaal bestuur aangezien Intradura instaat voor de ophaling. Geef via hun website <a href="https://www.intradura.be/">https://www.intradura.be/</a> In door dat jouw vuilniszak is blijven staan. Ik maak jouw klacht over aan onze dienst zodat zij dit op een volgend overleg kunnen bespreken met Intradura.                                                                                                                                                                                                                                                               | 16/01/2025 |
|               | Ontvankelijk                | Verkeersveiligheid                    | Klacht: Aanvraag en controle snelheids beperking Dries zone 30 en Vossestraat zone 50 te Mazenzele. Wij blijven beschikbaar voor verdere vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20/01/2025 |
|               | Ontvankelijk                | Niet tevreden over de dienstverlening | Klacht: ik heb vorig jaar september een mail gestuurd over een probleem van de afvoerput van het afvalwater. Vorige week terug een mail maar ik krijg zelfs geen bevestiging van ontvangst van mijn mail. Ik stuur dit omdat dit probleem blijft aanslepen. Antwoord: Wij hebben uw klacht ontvangen en nemen deze serieus. Ons team heeft deze kwestie onderzocht en ik kan jou het volgende meedelen. In september leek de situatie niet dringend, en dit werd destijds zo doorgegeven aan Riopact. We begrijpen echter dat de situatie intussen is veranderd. Daarom hebben we inmiddels een dringende interventie aangevraagd om dit zo snel mogelijk op te lossen. Riopact liet weten dat ze een nieuwe put zouden steken op dit adres.                                                                                                              | 21/01/2025 |
|               | Onontvankelijk              | Overlast                              | Klacht: Ik heb een klacht over de voetweg ter hoogte van waaienbergh 13A opwijk. de nieuwe bewoner van dit perceel weigert elke toegang over het openbaar pad.<br>Antwoord: Als klachtencoördinator moet ik jouw klacht registreren. Dit kan echter niet als deze anoniem is. Kan je mij jouw gegevens bezorgen aub?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 23/01/2025 |
|               | Ontvankelijk                | Niet tevreden over de dienstverlening | Klacht: Ik schrijf u in mijn hoedanigheid van raadsman van de heer, een inwoner van uw gemeente. Mijn cliënt vertelt mij dat hij op maandag 27/01 naar de gemeente Opwijk is gegaan om een attest van immatriculatie (oranje kaart) te krijgen op basis van zijn status als asielzoeker. Hij vertelde me dat hij geweigerd werd omdat, volgens de informatie in zijn rijksregister, zijn asielaanvraag verworpen was. Deze informatie is onjuist.<br>Antwoord: Hartelijk dank voor jouw melding van 29/01/2025 betreffende de aanvraag van jouw cliënt, voor een attest van immatriculatie (oranje kaart). Wij hebben de door jou verstrekte informatie zorgvuldig bekeken. Om de situatie verder te bekijken en de aanvraag van jouw cliënt te verwerken, verzoeken wij de heer vriendelijk om een nieuwe afspraak te maken met onze dienst Burgerzaken. | 29/01/2025 |

|  |                |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|--|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk   | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Afgelopen dagen werd aan de Nijverzeelbeek op mijn perceel H107d het opgaande groen verwijderd. Deze struiken bevinden zich op mijn eigendom en werden zonder enige informatie verwijderd, dus onrechtmatig.</p> <p>Antwoord: De werken waarover je het hebt en die langsheen jouw eigendom zijn werken uitgevoerd door Aquafin in het kader van het jaarlijks onderhoud van waterlopen van 2de categorie. Op de gemeentelijk website is hierover een artikel verschenen zodat aangelanden op de hoogte werden gebracht van de nakende werken. <a href="https://www.opwijk.be/jaarlijks-onderhoud-waterlopen">https://www.opwijk.be/jaarlijks-onderhoud-waterlopen</a>. Jaarlijks onderhoud van waterlopen - ww.opwijk.be - Wij hebben hier inderdaad niet iedereen persoonlijk van op de hoogte gebracht, daar zullen we in de toekomst rekening mee houden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 31/01/2025 |
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Val in de Karenveldstraat ter hoogte van huisnummer 8 ten gevolge van defecte straatverlichting van rondpunt tot VKO. De gevolgen hiervan zijn: - schaafwonden in aangezicht en aan rechterduim, wonde aan lip (linkerzijde), bril volledig stuk (glas en montuur)</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor uw melding over het incident in de Karenveldstraat. Het spijt ons te vernemen dat u ten gevolge van defecte straatverlichting bent gevallen en hierbij verwondingen heeft opgelopen en schade heeft geleden. Wij willen u erop wijzen dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor de straatverlichting. Voor defecten aan de openbare verlichting kunt u zich rechtstreeks wenden tot Fluvius, de beheerder van het net (<a href="https://www.fluvius.be/nl/contact/klachten">https://www.fluvius.be/nl/contact/klachten</a>). Zij kunnen u verder informeren over de situatie en eventuele aansprakelijkheid. Wat betreft de door u geleden schade, raden wij u aan om het ongeval zo snel mogelijk bij uw eigen verzekering aan te geven. Uw verzekeraar kan dan, indien nodig, verdere stappen ondernemen richting de verantwoordelijke partij. Wij begrijpen dat dit een vervelende situatie voor u is en hopen dat u spoedig een oplossing vindt. Mocht u verdere vragen hebben, dan kunt u steeds contact met ons opnemen. De gemeente heeft dit eveneens gemeld aan Fluvius.</p> | 01/02/2025 |
|  | Ontvankelijk   | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Mijn presentatiegeld is sinds uw antwoord op 14/01/2025 steeds niet betaald. Kan u mij laten weten wanneer de verantwoordelijke dienst de betaling zal uitvoeren?</p> <p>Antwoord: er werd telefonisch met meneer contact opgenomen om uit te leggen dat de betaling niet door het lokaal bestuur zal verricht worden. Doordat hij een foutief rekeningnummer had doorgegeven, nam dit extra tijd in beslag. Klager heeft ondertussen zijn vergoeding ontvangen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 03/02/2025 |
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik heb op maandagavond 3 februari mijn papier/karton buitengezet voor ophaling door intradura op de volgende dag 4 februari. Op 4 februari 's avonds merk ik op dat het niet werd meegenomen door de ophaaldienst. Ik heb dit gemeld aan intradura maar zij antwoorden enkel dat de ophaaldienst in mijn straat gepasseerd is om 7u30 en dat zij niet meer langs kunnen komen om dit op te halen en dat ik alles bij een volgende ophaalronde opnieuw moet aanbieden. Ik heb alles netjes op tijd buitengezet, dus ik begrijp niet waarom het niet werd meegenomen.</p> <p>Antwoord: Als oplossing kan je jouw papier en karton gratis deponeren in een van de ondergrondse afvalstraten: op de parking van Hof ten Hemelrijk, Kloosterstraat 7 in Opwijk-centrum. op de parking aan de kerk van Nijverseel, Kerseveldmeers. op de parking van feestzaal De Kersenpit, Dorp 46 in Mazenzele. in het 'Bootstraatje' tussen lagere school De Boot en de sporthal, Heiveld 61-65 in Opwijk-centrum. Daarnaast kan je dit ook gratis naar het recyclagepark brengen. Voor toegang tot het recyclagepark is reserveren wel verplicht; dit kan het eenvoudigst digitaal via <a href="https://intradura.mijnrecyclagepark.be/">https://intradura.mijnrecyclagepark.be/</a>.</p>                                                                                                                          | 06/02/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
|--|--------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid                    | <p>Klacht: Ik wil de nieuwe situatie eens aankaarten van de aanleg van de singel. Echter doordat deze voetpaden zo breed gemaakt zijn worden deze constant gebruikt door auto's als parkeerplaatsen. Dagelijks wanneer ik terug kom met de fiets van mijn werk rond 16hr40 staan daar auto's geparkeerd. Gisteren stonden er zelfs 5 auto's tegelijkertijd. Hierdoor moeten de voetgangers (en vooral rond dat uur zijn dat kinderen) op de weg lopen ipv het veilige voetpad. Dagelijks staat er ook een postwagen op het voetpad geparkeerd, waarschijnlijk omdat die zich nu niet meer voor het postkantoor kan parkeren. Alsook zijn er wagens die vanuit de kloosterstraat de schoolstraat in rijden om op de parkeerplaatsen te geraken. Echter hier staat nu een verbod om de schoolstraat in te rijden maar velen denken wellicht dat het maar een paar meters zijn en het geen kwaad kan.</p> <p>Antwoord: We hebben jouw klacht besproken tijdens ons maandelijks mobiliteitsoverleg met de burgemeester en de schepen. Om dit probleem aan te pakken, zullen we de gemeenschapswachten meerdere controles laten uitvoeren. Daarnaast zullen we de verantwoordelijke van de post aanspreken over de overtredingen van hun personeel en hen erop wijzen dat vrij parkeren in een woonerf verboden is. Ook brengen we de politie op de hoogte, zodat zij de herhaalde overtredingen mee in de gaten kunnen houden. Mocht je in de toekomst nog iets opmerken, laat het ons gerust weten.</p> | 07/02/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Wij wensen ook geen bezoek van het gemeentebestuur n.a.v. onze 50ste huwelijksverjaardag. In onze huidige maatschappij waarin verschillende samenlevingsvormen gelden, vinden we het achterhaald om enkel de officieel gehuwden in de bloemetjes te zetten. En wat dan met diegenen die hun partner hebben verloren of gescheiden zijn en toch nog een goed leven opbouwen los van het officiële kader? Zij komen dus niet in aanmerking voor een bezoekje of wat dan ook. En wat heeft de Koning te zien met ons? Dat brevet is totaal ongepast. Het geeft de indruk van een diploma met grootste onderscheiding. Wij hopen dat u allen eens nadenkt over een creatievere viering voor de komende jaren, zelfs de afschaffing ervan zou u best eens in overweging nemen.</p> <p>Antwoord: Wij bevestigen hierbij dat jullie wens wordt gerespecteerd: jullie gegevens zullen niet worden gepubliceerd in het Infoblad en er zal geen bezoek van het gemeentebestuur plaatsvinden ter gelegenheid van jullie 50ste huwelijksverjaardag. Wij begrijpen jouw bezorgdheden en waarderen jouw suggesties met betrekking tot de viering van huwelijksjubilea. Jouw opmerkingen zullen worden meegenomen in toekomstige besprekingen over de invulling van dergelijke vieringen.</p>                                                                                                                                                                                                            | 22/02/2025 |
|  | Ontvankelijk | Bouwovertreding                       | <p>Klacht: Omnisport zit sedert enige tijd op de terreinen tussen het viaduct en de spoorlijn. Een aantal jaar terug werd een vergunning afgeleverd voor het plaatsen van een verblijfscontainer / clubhuis, afmetingen circa 6x8m, met een kleine uitbouw voor toilet. Deze container staat er effectief. Echter: praktisch van bij aanvang staan richting de zendmast op het perceel 2 bijkomende, losse, oude zeecontainers. Recent werd aan de bestaande en vergunde container een nieuwe container bijgebouwd in L-vorm, richting de parking. Aan de zijde van de nieuwe container richting spoor zijn nu 3 toiletten gehangen...Zie ook schets in bijlage. Kan dit allemaal zomaar?</p> <p>Antwoord: Er werd naar naar Omnisport een aangetekende zending verstuurd en werden door deze telefonisch gecontacteerd met melding dat, gezien aankomende verlofperiode, de gevraagde timing niet haalbaar was en dat ze nadien gingen terugkoppelen. Dit laatste gebeurde tot op heden nog niet. Wij hebben er gisteren nog over overlegd en besloten om een herinnering op dit schrijven over te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 24/02/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: De huurder van het appartement vroeg via de burgemeester om melding te maken van 2 camera's die zich bevinden aan voormelde woning en gericht zijn op openbaar domein.</p> <p>Antwoord: Ik ontving je melding over 2 camera's die het openbaar domein filmen ter hoogte van Stationsstraat 2 via de burgemeester. Ik heb ze reeds doorgestuurd naar betrokken diensten voor onderzoek en actie. Ik houd je op de hoogte van het verloop van dit dossier.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 25/02/2025 |

|  |                |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |
|--|----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk   | Verkeersveiligheid                    | <p>Klacht: Sinds de Opwijksestraat éénrichtingsverkeer is geworden , de Mechelstraat is afgesloten voor doorgaand verkeer en het kruispunt van de Steenweg op Vilvoorde met de Steenweg op Brussel heringericht is wordt de t Kintstraat ( die zelfs plaatselijk verkeerstraat is ) volop gebruikt als sluipteg om de drukte aan het kruispunt Steenweg op Vilvoorde met Steenweg op Brussel ( in beide richtingen ) te vermijden vooral tijdens de spitsuren. overtredingen en problematiek op te lossen zou het knippen van de ( appendix als ik het zo mag noemen) t Kintstraat met aansluiting Steenweg op Brussel zijn .Deze aansluiting zorgt trouwens voor gevaarlijke situaties voor fietsers en andere weggebruikers waar onlangs zelf nog een ongeval gebeurd is door een motorrijder en een wagen die uit t Kintstraat kwam .Trouwens is deze knip reeds gebeurd aan kruising Baardegemstraat met T Kintstraat die de Steenweg op Brussel kruist .</p> <p>Antwoord: Joux klacht werd onderzocht door de betrokken dienst. Zij hebben dit besproken op het mobiliteitsoverleg en gaan dit eens verder opnemen met de lokale politie. We willen jou nogmaals bedanken om jouw bezorgdheden aan ons over te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 25/02/2025 |
|  | Ontvankelijk   | Parkeerproblemen                      | <p>Klacht: Er zijn al vele jaren parkeerproblemen op de Esp. We zijn regelmatig genoodzaakt van buiten onze straat te parkeren. De enkele parkeerplaatsen in de Klaarstaat worden nu ook allen ingenomen voor elektrisch laden van voertuigen. Aan Heiveld kan je ook al niet gemakkelijk parkeren met de scholen, ... Al jaren wordt dit aangegeven!</p> <p>Antwoord: We begrijpen dat parkeerdruk een belangrijk aandachtspunt is in Esp en hebben jouw klacht besproken tijdens ons maandelijks mobiliteitsoverleg met de burgemeester en de schepen. Helaas is er in Esp onvoldoende openbare ruimte beschikbaar om extra parkeerplaatsen te voorzien, maar we moeten er wel op toezien dat alle voertuigen correct geparkeerd zijn binnen de voorziene parkeerplaatsen aangezien Esp een woonerf is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 25/02/2025 |
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik heb vorige week dinsdag een groen voorzien zak, die een reglementaire intradurazak voor groen, buiten staan gehad en die is niet opgehaald. Ik heb diezelfde zak terug buiten gezet en is nu terug niet opgehaald ook al is in de intradura kalender ingegeven dat het groen wordt opgehaald. Mijn vraag: waarom wordt het groen (in de reglementaire zak) in de Mechelstraat niet meer opgehaald. Moet ik nu een klacht neerleggen of wat gebeurt er?</p> <p>Antwoord: Je klacht is echter onontvankelijk voor het lokaal bestuur aangezien Intradura hiervoor verantwoordelijk is. Je kan best met hen contact opnemen om dit probleem aan te kaarten. Ik geef jouw klacht wel door aan de milieudienst zodat ze dit kunnen meenemen op een volgend overleg met Intradura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 25/02/2025 |
|  | Ontvankelijk   | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik contacteer u in mijn hoedanigheid van raadsman van mevrouw en verblijvend op het grondgebied van uw gemeente. Per aangetekend schrijven van 9 september 2024, waarvan u een kopie als bijlage vindt, heb ik een verblijfsaanvraag namens mijn cliënt aan uw diensten gericht. Ik verneem echter telefonisch van de Dienst Vreemdelingenzaken dat zij vijf maanden later nog steeds geen aanvraag ontvangen hebben. Zou u alstublieft willen nakijken of u deze aanvraag ontvangen hebt en deze zo snel mogelijk overmaken aan de Dienst Vreemdelingenzaken? Ik verwijs naar mijn e-mail van 7 februari 2025, waar ik - behoudens vergissing van mijnentwege - geen antwoord op heb mogen ontvangen. Wanneer ik uw diensten telefonisch probeer te bereiken, krijg ik steevast de mededeling "al onze medewerkers zijn in gesprek, probeer het later opnieuw". Kan u alstublieft zo snel mogelijk nakijken of u de aanvraag tot verblijfsmachtiging, verstuurd per aangetekende zending van 5 september 2024 en waarvan u als bijlage een kopie vindt, goed ontvangen heeft?</p> <p>Antwoord: Bedankt voor jouw klacht. Als ik het goed begrepen heb, ben je gecontacteerd door de collega's van burgerzaken omtrent de verblijfsvergunning. Is dit ondertussen volledig in orde voor jullie? Ik begrijp jouw verwarring i.v.m. onze adressen. We zitten verdeeld over verschillende gebouwen met ieder een eigen adres. Ons officieel adres is Ringlaan 20. Echter weet Bpost dat ze alle post moeten leveren aan het onthaal op de Marktstraat en zou dat niet de oorzaak mogen zijn van de verdwenen verblijfsvergunning.</p> | 26/02/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|--|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Als ondernemer en bewoner wou ik even een vraag stellen. Laadpunten voor elektrische voertuigen dienen er te komen dat ga ik niet tegenspreken, maar dienen er 4 op dit punt geplaatst te worden? Rekening houdende dat er al veel langer parkeerproblemen zijn op de Esp waardoor er verschillende bewoners naar het einde van de straat en net op deze parkeerplaatsen gaan staan begrijp ik niet goed waarom er hier nog extra plaatsen worden opgeofferd. De huidige laadpunten worden niet dagelijks bezet en dienen niet als parkeerplaats maar enkel om op te laden met een maximum van 4u.</p> <p>Antwoord: We begrijpen dat parkeerdruk een belangrijk aandachtspunt is in Esp en hebben jouw klacht besproken tijdens ons maandelijks mobiliteitsoverleg met de burgemeester en de schepen. De eerste laadpaal is er geplaatst op vraag van een inwoner die een aanvraag gedaan heeft via <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>. Deze gaan op zoek naar een geschikte locatie binnen de 250m van de aanvrager. De tweede laadpaal werd geplaatst op aangeven van de leverancier, die de bezettingsgraad van de eerste paal monitort. Bij een te hoge bezetting starten zij een "paal volgt paal"-procedure. Omdat we de parkeerdruk in Esp kennen, hebben we ervoor gekozen om eerst een extra parkeervak te creëren voordat de tweede laadpaal werd geplaatst, zodat er slechts één gewone parkeerplaats verloren ging. Helaas is er in Esp onvoldoende openbare ruimte beschikbaar om extra parkeerplaatsen te voorzien, maar we moeten er wel op toezien dat alle voertuigen correct geparkeerd zijn binnen de voorziene parkeerplaatsen aangezien Esp een woonerf is.</p>                                                                 | 27/02/2025 |
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid                    | <p>Klacht: Ik uit even mijn frustratie over de wegversmalling in de Nanovestraat. Vandaag kwam ik van het Europaplein en moest afslagen naar links de Oude Pastoriedreef in. Een geluk dat ik tijdig kon stoppen!!!! Of frontale botsing met iemand die uit de oude Pastotriedreef kwam.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor jouw bericht en het delen van je bezorgdheden over de recente aanpassingen aan de inrichting van de Nanovestraat. De belangrijkste reden voor deze aanpassingen was echter het beter beschermen van onze zwakke weggebruikers, zoals fietsers en voetgangers. Regelmatig kregen we meldingen over gevaarlijke situaties, vooral voor fietsers die zich tussen de te snel rijdende wagens op de rijweg moesten begeven. Om dit aan te pakken, werden fietsstroken aangebracht. Deze zorgen niet alleen voor een veiligere plek voor fietsers, maar hebben ook een snelheid remmend effect op het gemotoriseerd verkeer. Uit snelheidsmetingen bleek bovendien dat er in de Nanovestraat vaak (veel) te snel werd gereden. Bij de herinrichting hebben we, in samenspraak met de lokale politie, beslist om de voorrangssituatie aan te passen voor het verkeer komende uit de Oude Pastoriedreef. Voorheen stond daar een B1-bord (voorrang verlenen), maar dit is vervangen door een B5-bord dat duidelijk aangeeft dat bestuurders verplicht moeten stoppen alvorens de Nanovestraat op te rijden. Deze wijziging draagt bij aan een veiligere verkeerssituatie en verhoogt de duidelijkheid voor alle weggebruikers. We hebben er ook bewust voor gekozen om de overkant van de versmalling (kant van de Oude-Pastoriedreef) niet extra te ontharden, zodat er nog steeds een uitwijkmogelijkheid blijft bestaan op de afgeschafte parkeerstrook.</p> | 04/03/2025 |
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid                    | <p>Klacht: Op zaterdag 22 februari reed ik langs de Nanovestraat naar huis, na de toneelvoorstelling bij Sterrenregen Droeshout. De straatverlichting was al uitgeschakeld waardoor de zichtbaarheid al beperkt was.</p> <p>Ter hoogte van de wegversmalling voorbij de Oude Pastriedreef stond een bord met rood witte arcerring om aan te geven dat de wegversmalling daar startte; echter na het plantvak stond geen bord en er was ook geen verlichting aan de borders waardoor het einde van het plantvak niet zichtbaar was. Ik kwam met mijn rechterspiegel thv van de scherpe rand van de border terecht waardoor mijn band scheurde juist onder de velg en ik dus een takeldienst en nieuwe autoband moest bekostigen. Ik meldde dit voorval aan diensthoofd wijkagenten alsook aan de burgemeester.</p> <p>Antwoord: Wij hebben je klacht in verband met jouw ongeluk aan de wegversmalling in de Nanovestraat goed ontvangen en we hebben deze overgemaakt aan onze verzekering voor het verder behandelen hiervan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 04/03/2025 |

|  |                |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
|--|----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: In mijn straat zijn er werken bezig van fiber. Waar ik geen probleem mee heb, maar is al van vorige vrijdag dat ze mij beloofde dat ik terug op mijn oprit kan. Bij deze kan ik een week later nog niet. De burens konden zelfs op hun oprit door voorlopige platen te leggen, bij mij niet. Dit vindt ik niet kunnen.</p> <p>Antwoord: We moeten je helaas melden dat deze als onontvankelijk wordt beschouwd, daar dit onder de bevoegdheid van Fiber valt en niet van de gemeente zelf. Desondanks hebben we je zorgen doorgestuurd naar een collega die je mogelijks verder kan adviseren en helpen. We waarderen alleszins je feedback en willen je bedanken om je zorgen met ons te delen.</p> | 07/03/2025 |
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Sinds reeds vele jaren haal ik ieder jaar gehakseld hout in het container park. De laatste jaren is de kwaliteit van het gehakseld hout sterk achter uit gegaan, het zou voor de inwoners van Opwijk een pluspunt zijn om bodembedekker te kunnen afhalen, eventueel tegen een democratische prijs.</p> <p>Antwoord: We begrijpen dat dit voor jou een vervelende situatie is en waarderen het dat je de moeite hebt genomen om ons hierover te informeren. De klacht is inmiddels bekeken en we moeten vaststellen dat deze voor ons onontvankelijk is omdat het containerpark onder de bevoegdheid van Haviland valt.</p>                                                                          | 07/03/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: In "Het Cursiefje" van februari 2025 viel recent onder de titel "Snelheid moet omlaag in de Nanovestraat" te lezen dat in de Nanovestraat werken werden uitgevoerd omdat : "Er is immers vastgesteld dat de doorsneesnelheid er te hoog ligt. Bovenvermelde toestand van overdreven snel rijdend verkeer is reeds jaren lang het geval in verschillende Opwijkse straten en ook in de Wijngaardstraat. Wij zien dan ook andermaal geen enkele OBJECTIEVE REDEN waarom nu in de Nanovestraat en eerder op andere plaatsen; in Perreveld en andere straten; werken werden uitgevoerd en andere straten waar er duidelijk meer OBJECTIEVE REDENEN zijn om Opwijkse belastinggeld te gebruiken in het kader van de verkeersveiligheid blijktbaar hiervoor niet in aanmerking komen. De toestand van willekeur en gebrek aan OBJECTIEVE CRITERIA werd door ons reeds eerder bij herhaling vruchteloos en hopeloos aangeklaagd : zie onderstaand mailverkeer. Gedurende een korte periode werd na een van onze klachten wel een mobiele snelheidsbegrenzer met vermelding 50 km / h geplaatst. Maar verder werd geen enkel gevolg gegeven aan onze klachten en aan onze legitieme vraag om kennis te krijgen van de "OBJECTIEVE" criteria waarop de gemeente zich baseert bij het bepalen van uit te voeren werken. Van honderden vierkante meters werd het regenwater van de straat in de riolering geloosd en tegelijkertijd voerde de gemeente actie voor "TEGELWIPPEN" met als doel het grondwaterpeil te verhogen. En strooide hiertoe gul met Opwijkse belastinggeld. Onbegrijpelijk. Alle hogervermelde werken werden uiteraard uitgevoerd door de gemeentelijke voorkeursaannemer gelieerd aan OpenVid; nu Vivo. Ik wacht in spanning uw "objectieve criteria" af gehanteerd bij de keuze van openbare werken in de gemeente.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor je bezorgdheid en je uitgebreide toelichting over de verkeerssituatie in de Wijngaardstraat. We begrijpen heel goed dat de huidige situatie, zeker ter hoogte van de Leirekensroute, voor veel ongerustheid zorgt. Om hierop een concreet en objectief antwoord te bieden, zullen we een telraam plaatsen in de Wijngaardstraat, specifiek ter hoogte van Leirekensroute. Dankzij deze meting kunnen we nagaan hoeveel en welke voertuigen deze weg gebruiken, en vooral ook welke snelheden er effectief gereden worden. Op basis van deze gegevens kunnen we dan verder bekijken welke maatregelen eventueel aangewezen zijn. Traject Leirekensroute zal de komende jaren ook aangepakt worden en omgevormd worden tot een fietssnelweg F27. Hierdoor zullen de gebruikers van deze fietssnelweg voorrang krijgen op de gebruikers van de Wijngaardstraat zelf. Dit zal een remmend gevolg teweegbrengen. We zijn ons bewust van de verkeersdrukke en de beperkte wegbreedte in de Klaarstraat en de Bolstraat. We willen wel meegeven dat we verwachten dat het verkeer daar zal verminderen door de sluiting van de overweg (na oplevering van de Foksveldtunnel (2027)), waardoor de nood aan extra maatregelen daar voorlopig minder prioritair wordt ingeschat. In de Nanovestraat speelt bovendien mee dat deze weg intensief gebruikt wordt door schoolgaande fietsende kinderen en deze weg gelegen is in de "kleine ring" rond Opwijk centrum. Om hun veiligheid te garanderen, is ervoor gekozen om het fietspad duidelijker af te scheiden van de rijweg. Dit is een belangrijke overweging geweest bij het plannen van de recent uitgevoerde werken daar. Daarnaast moeten we als gemeente ook steeds rekening houden met de beschikbare ruimte waarover we beschikken. Niet overal is er voldoende plaats om bepaalde ingrepen of snelheid remmende maatregelen op een veilige en efficiënte manier uit te voeren. We nemen je opmerkingen ernstig en willen graag verder inzetten op een veilige verkeerssituatie in onze gemeente.</p> <p>Antwoord klager: Met uw onderstaande mail liet u ons weten dat de gemeente zou overgaan tot de plaatsing een TELRAAM om het zeer drukke (sluik)verkeer in de Wijngaardstraat te meten. Wij veronderstellen dat u intussen over de resultaten van de meting beschikt en zouden er u dank voor weten indien u ons de resultaten zou willen mededelen. Liefst vergezeld van andere uitgevoerde metingen van gelijkaardige straten zoals de Klaarstraat die eveneens een smalle zeer verkeersdrukke weg met veel sluikverkeer is. NIET van Perreveld = de Opwijkse Paddestraat want deze geprivilegieerde straat kreeg intussen speciale verkeersinrichting. Of misschien toch de resultaten van VOOR de bijkomende met verkwisting van belastinggeld uitgevoerde werken en inrichtingen om te kunnen verifiëren of er vanuit de verkeersproblematiek enige OBJECTIEVE</p> | 10/03/2025 |
|--|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
|--|--------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |              |                                       | <p>reden was om ZOVEEL belastinggeld te verkristen. Wij nemen verder akte van de "enthousiaste groeten" waarmee u uw onderstaande mail afsluit. Exemplarisch en symptomatisch voor een lid van de geprivilegieerde kaste politiek enoemde veelal thuiswerkende overvallige ambtenaren die "enthousiast" zijn te kunnen enieten van een asociale parasitaire ambtenarenbestaan. Verder op de inhoud van uw mail ingaan heeft weinig zin. Wat betreft de Bol en Klaarstraat zou u indien u uw dossier ernstig heeft onderzocht tot de conclusie zijn gekomen dat het afsluiten van de overweg ernstige gevolgen zal hebben voor Nijverseel. Nagenoeg alle verkeer dat de Bolstraat en Klaarstraat nu gebruikt komt van Buggenhout en Lebbeke en gebruikt deze sluikweg om het centrum van Opwijk te mijden. Bij afsluiten van de overweg zal dit verkeer om centrum Opwijk te vermijden zijn weg blijven zoeken niet via het centrum van Opwijk maar wellicht langs de Lange Breestraat en de Coenstraat wat voor Nijverseel in de Nijverseelstraat en Wijngaardstraat bijkomend verkeer zal meebrengen.</p> <p>Antwoord: Als gemeente beschikken wij momenteel over vijf telramen. Deze worden telkens tijdelijk opgesteld op verschillende locaties, afhankelijk van de vragen of noden die zich aandienen. Op dit moment zijn alle toestellen in gebruik voor andere lopende onderzoeken naar mobiliteitsproblemen. Van zodra er opnieuw een telraam beschikbaar is, zullen wij er één plaatsen in de Wijngaardstraat. Volgens de huidige planning zal dit in de loop van het najaar van 2025 gebeuren. Zodra de metingen uitgevoerd zijn, brengen wij je uiteraard op de hoogte van de resultaten. Daarnaast bezorgen wij je ook de resultaten van de tellingen die in de Bolstraat zijn uitgevoerd. Wij hopen jou hiermee voorlopig voldoende duidelijkheid te hebben gegeven en danken je nogmaals voor uw betrokkenheid bij de mobiliteit in onze gemeente.</p> |            |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Op 10/02/2025 aanvraag gedaan via digitaal loket akte van huwelijk. Verschillende malen onthaal gecontacteerd met de vraag waar deze akte mij toegestuurd zal worden.</p> <p>Antwoord: Ik ben blij dat je alsnog het document snel ontvangen hebt. De betrokken dienst heeft dit verder uitgezocht en kon mij het volgende meedelen. Op 10/02/2025 om 9u54 heb je via het Thuisloket op onze website online een huwelijksakte aangevraagd. Het Thuisloket is een digitaal platform van de overheid om akten, attesten en uittreksels op te vragen die in de digitale database van de burgerlijke stand geregistreerd zijn. Al deze online aanvragen worden automatisch verwerkt. De akten die nog niet gemigreerd zijn in de digitale database van de burgerlijke stand, moeten door de gemeente van beheer handmatig worden gemigreerd. Jouw huwelijksakte stond nog niet in de database. Dit werd automatisch opgevraagd aan de gemeente Anderlecht - plaats van huwelijk. Op 17/02/2025 stond de akte er nog steeds niet in, dus hebben wij dit zelf per mail aan de gemeente Anderlecht gevraagd om de akte te migreren. Wij hebben zelf nooit antwoord gekregen op onze mail. Gezien de hoogdringendheid hebben wij de raad gegeven dat je zelf contact kon opnemen met de gemeente Anderlecht om de akte zo snel mogelijk te laten opladen in het systeem. Op 13/03/2025 hebben wij nogmaals een mail gestuurd naar de gemeente Anderlecht, dit ook met de melding dat je reeds een klacht had geregistreerd naar ons. Wij hebben dezelfde dag nog antwoord gekregen van de gemeente Anderlecht dat de akte sinds 12/03/2025 in de database staat. Wij hebben via het online platform je verzoek herstart om er zeker van te zijn dat je akte werd geüpload en je dit automatisch in je mailbox kon vinden.</p>                                                                                                                                     | 11/03/2025 |

|  |                |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|--|----------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk   | Parkeerproblemen                      | <p>Klacht: Bij deze een klacht over het schrijnend gebrek aan parkeerplaatsen op Schuttershof. Daar bovenop komt dat u voor de Schoolstraat een bewonerskaart heeft ingevoerd, waardoor een aantal wagens van bewoners van de Schoolstraat ook op Schuttershof komt parkeren. Tegelijkertijd heeft u op het einde van de straat parkeerplaatsen weggenomen om de doorgang voor de brandweer te laten. Vervolgens zijn er op de Singel ettelijke plaatsen verdwenen. En als kers op de taart zie ik vandaag dat de 2 eerste plaatsen in de straat nu weggenomen worden voor opladen van elektrische wagens!</p> <p>antwoord: We begrijpen heel goed dat de hoge parkeerdruk in jouw straat vervelend is. Als dienst mobiliteit en infrastructuur proberen we steeds een goede balans te vinden tussen de verschillende belangen in de buurt, al is dat niet altijd eenvoudig. We nemen je opmerkingen ter harte en willen graag wat toelichting geven bij de situatie: We zullen opnieuw in overleg gaan met de school en hen vragen om hun personeel extra te motiveren om met de fiets naar het werk te komen. Voor wie dat moeilijk is, willen we ook nog eens benadrukken dat het personeel gebruik kan maken van de parking aan Hof ten Hemelrijk. De plaatsen die voorbehouden zijn voor het laden van elektrische wagens, zijn er gekomen op vraag van buurtbewoners. Elke inwoner heeft recht op een laadpunt binnen 250 meter van de woning. Wij zoeken dan naar de meest logische en haalbare locatie in de buurt, in overleg met de betrokken diensten. Het verdwijnen van enkele parkeerplaatsen om voldoende doorgang te voorzien voor hulpdiensten is een noodzakelijke keuze. Hier staat de veiligheid van alle inwoners voorop, en daar kunnen we als gemeente niet van afwijken. De aanpassing aan de Singel heeft volgens ons geen grote impact op de parkeerdruk in Schuttershof. De parking aan Hof ten Hemelrijk ligt bovendien dicht bij Schuttershof dan de vroegere parking aan de Singel. Je opmerkingen over de invoering van de blauwe zone nemen we mee bij de volgende evaluatie. We rekenen daarbij ook op de feedback van bewoners en de gemeenschapswachten om dit beleid correct en werkbaar te houden. We hopen dat dit wat meer duidelijkheid geeft en danken je alvast voor je betrokkenheid. Aarzel zeker niet om ons opnieuw te contacteren bij verdere vragen of suggesties.</p> | 11/03/2025 |
|  | Onontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Voormelde persoon meldt dat de poetsfirma ICN Belgium Prof. Cleaning steeds geparkeerd staat voor de appartementen. Deze mensen komen aan om 18u en starten met te poetsen om 19u in de MOZA-IK. Tussen 18u en 19u roken zij en laten de sigarettenpeuken + kauwgom achter op het voetpad en veroorzaken zij ook geurhinder waardoor de bewoners de vensters moeten sluiten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 17/03/2025 |
|  | Ontvankelijk   | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Melder heeft een klacht over een collega. Melder heeft meerdere malen gebeld en geschreven om inlichtingen te hebben in verband met de paaltjes rond Op donderdag 18 maart om 14u08 heb ik terug naar uw dienst gebeld waar ik u aan de lijn heb gehad en waar u mij verzekerd had dat het in orde zou zijn.</p> <p>Waarvoor mijn verbazing en bezorgdheid als ik naar mijn zoon bel zaterdag 22 maart rond 10u,om te vragen of de palen naar beneden waren en neen dus. Een geluk dat er andere collega's wel waren voor ons te helpen. Want eerlijk gezegd ik vond u al echt niet aangenaam aan de telefoon en ik kan begrijpen dat het soms minder gaat,maar u hebt ons echt in de puree gezet en het was teveel.</p> <p>Antwoord: Wij willen je allereerst onze oprechte excuses aanbieden. Het spijt ons te horen dat je problemen hebt ondervonden met de levering en de communicatie rondom de paaltjes bij de Singel nr. 5. Wij begrijpen dat dit een frustrerende situatie voor je is geweest, en betreuren het dat dit zo verlopen is. Het is nooit onze bedoeling om onze inwoners in de steek te laten, en wij stellen het zeer op prijs dat je de moeite hebt genomen om jouw zorgen met ons te delen. We zijn blij te vernemen dat je uiteindelijk bent geholpen, maar erkennen dat er in het proces iets is misgegaan. Dit lijkt mede te komen doordat er verschillende communicatiekanalen zijn gebruikt. Wij geven je graag mee dat aanvragen uitsluitend correct verwerkt kunnen worden via het EagleBe-platform op de gemeentelijke website of via het 3P-iframe. Wij hebben jouw klacht intern besproken om onze communicatie en dienstverlening te verbeteren. Jouw feedback is waardevol, en we willen ervoor zorgen dat soortgelijke situaties in de toekomst worden voorkomen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 26/03/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |
|--|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Een paar jaar geleden werd er in de ranakker wijk (Kruiskensveld) een leuk klein speeltuintje geïnstalleerd. Dit wordt echter de laatste weken gebruikt door jongeren om rond te hangen. Elke week wordt het zwerfvuil erger en erger. Op deze manier wordt het minder aangenaam voor de kleine kinderen, voor wie het bedoeld is, om hier te gaan spelen. In de achtergelaten jas zat ook een zakmes. Voor mijzelf voelt dit ondertussen echt onveilig aan. 2de mail van andere personen in de wijk: Ik mail jullie in naam van verschillende bureaus uit onze straat. Wij ondervinden sinds 3 weken last van jongeren die op de speeltuin 'spelen' in onze straat. Eerst kwamen ze overdag, waarbij ze onze kinderen wegjoegen, maar sinds de vakantie begonnen is, zijn ze hier ook 's avonds laat.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor je klacht waarmee je ons informeert over de huidige toestand op deze locatie. Het speelpleintje Kruiskensveld is openbaar domein waaraan het gemeentebestuur veel belang hecht. Op deze locatie kunnen onze inwoners zich vrij bewegen. Natuurlijk dient de aanwezigheid van bezoekers steeds in een gezonde relatie te staan met de omgeving. Het is fijn te horen dat er initiatief ondernomen is om in dialoog te gaan. Jammer genoeg heeft dit niet tot een oplossing geleid. Vanuit het lokaal bestuur werd de politie op de hoogte gebracht van de situatie. De lokale politie AMOW zal op regelmatige basis rondrijden en de plaats controleren.</p> <p>Graag wijzen wij jullie op het feit dat het belangrijk is om de dienst 101 altijd te contacteren als er overlast is. De politiezone AMOW kan dan een melding maken van deze overlast en hen mogelijks op heterdaad betrappen. Dit is ook het geval bij eventuele schade zodat zij een klacht kunnen noteren van de schade. Als extra maatregel hebben wij ook onze gemeenschapswachten op de hoogte gebracht met de vraag de site regelmatig te controleren. Aan onze dienst infrastructuur werd gevraagd om de speeltuin netjes te maken.</p> | 02/04/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: We ontvingen een klacht van een buurman over de poetsfirma. Hij merkt op dat medewerkers regelmatig voor zijn deur roken en daarbij peuken en kauwgom op de grond achterlaten.</p> <p>Kunnen jullie hierop actie ondernemen om dit te verhelpen?</p> <p>Antwoord: Ik heb diezelfde dag naar mijnheer gebeld, ben er ook langsgegaan en heb de firma hierop aangesproken. Mijn gsmnummer aan de heer gegeven, hij heeft mij op dinsdagavond 18/03 opgebeld dat mijn tussenkomst effect had en hij geen hinder meer ondervond.</p> <p>Aan de gemeenschapswachten gevraagd om een oogje in het zeil te houden. Feedback gisteren na controle vorige week: niets vastgesteld. De burger heb ik niet meer gehoord sindsdien.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 02/04/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Wij mochten een factuur ontvangen voor het groenonderhoud van De Vlaamse Staak (datum factuur 3/4/2025). Het bedrag dat wij dienen te betalen betreft 996,47 €. Wij protesteren deze factuur gezien de ontevredenheid die er heerst omtrent die groenonderhoud.</p> <p>Antwoord: De factuur die u ontving is een gevolg van de verkoopvoorwaarden die u goedgekeurd hebt bij de aankoop van uw perceel grond in de Vlaamse Staak en is voor het jaar 2025. "Het bedrijf dat via onderhavige verkoopovereenkomst de eigendom verkregen heeft, draagt jaarlijks bij in de kosten van beheer zoals dat door de gemeente zal benaastigd worden. Die bijdrage wordt gebruikt voor: - Het onderhoud en beheer van de bufferzone en parkgebied - Het onderhoud en beheer van de waterbeheersingsinfrastructuur - De doorlichting van de kwaliteit van het privaat en publiek domein. - Eventuele investeringen in het publiek domein - Bewegwijzering - [...]</p> <p>Deze jaarlijkse bijdrage bedraagt 0,35 Euro exclusief BTW per m² in eigendom zijnde bedrijfsperceel. Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast op basis van het gezondheidsindexcijfer van de maand januari. De aanvangsindex is het indexcijfer van de maand januari 2018. De gemeente zal in die optiek jaarlijks een factuur bezorgen aan het bedrijf, met de verduidelijking van het concrete bedrag dat dient gestort te worden en het rekeningnummer waarop er zal moeten gestort worden. Deze facturatie start het jaar (1 januari) volgend op het verlijden van de akte. De bepalingen betreffende het beheer behoren als kettingbeding te worden opgenomen in de verkoopakten van de bedrijvenszone. " Deze bijdrage dient niet alleen voor het groenonderhoud. Maar ook voor bewegwijzering, onderhoud van waterbeheersingsinfrastructuur, .... Het onderhoud van het openbaar domein is de verantwoordelijkheid van de gemeente. Indien u hierover opmerkingen heeft dient u dit mee te delen aan de gemeente Opwijk. Hoe dit onderhoud gebeurt, in eigen beheer of uitbesteed heeft hier geen belang. Het protest tegen de factuur wordt dan ook niet aanvaard. Gelieve de factuur tijdig te betalen. Uw bezorgdheid over het groenonderhoud werd overgemaakt aan de groendienst van de gemeente Opwijk.</p> <p>Antwoord klager: Bedankt voor uw feedback en verduidelijking. Ik heb toch wat moeite om deze bijdrage te blijven betalen. De opmerkingen die wij maken mbt het groenonderhoud zijn niet enkel van vandaag, ook reeds vorig jaar maakten wij hier opmerkingen op. Wij zullen de bijdrage betalen, maar ik verwacht zeker ook nog een uitgebreid antwoord omtrent de opvolging van dit onderhoud.</p> | 18/04/2025 |
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid                    | <p>Klacht: Ik ben een fervent wandelaar/jogger in de straten van Opwijk en het valt mij de laatste jaren op hoe gevaarlijk het geworden is in de Klaartstraat – omgeving Tessekouter. Auto's rijden af en aan om zo vlug mogelijk hun kinderen af te zetten aan het voetbalterrein. Dit is levensgevaarlijk geworden voor de omstanders (vooral kinderen) die met hun fiets of te voet het voetbalterrein willen bereiken. Er bevindt zich geen voetpad of fietspad. Ik heb al verschillende keren gezien dat kinderen moesten wegspringen op een akker van een landbouwer omdat er een auto te snel kwam aangereden. Dit is niet meer verantwoord.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor je bericht en voor het delen van je bezorgdheid over de verkeersveiligheid voor voetgangers en fietsers in de Wijngaardstraat en Klaartstraat. We begrijpen je bezorgdheid heel goed en nemen dit zeker ernstig. We zijn ons bewust van de huidige situatie en erkennen dat er nood is aan verbeteringen. Op dit moment beschikken we echter niet over voldoende ruimte en/of budget om onmiddellijk een volwaardig fiets- of voetpad aan te leggen. Toch blijven we actief zoeken naar andere mogelijkheden om de veiligheid in deze straten te verhogen. Daarnaast zijn we van plan om de verantwoordelijke van EMO aan te schrijven met de vraag om de ontsluiting van hun parking onder de loop te nemen. We willen hen ook verzoeken om de ouders aan te moedigen extra voorzichtig te zijn bij het verlaten van de parking, zodat we samen kunnen bijdragen aan een veiligere omgeving. We hopen je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en houden je in input zeker in gedachten bij de verdere aanpak.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 01/05/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Waarom staat voor Singel 7 een bord dat je er geen wagen mag parkeren? Het stukje Singel tussen de Kloosterstraat en de Kattestraat behoort tot een woonerf. Dat is aangegeven met het verkeersbord F12a.</p> <p>Antwoord: Je opmerking is helemaal terecht: het stuk Singel tussen de Kloosterstraat en de Kattestraat is een woonerf, en daar mag je enkel parkeren op aangeduide plaatsen. Ter hoogte van nummer 7 is dat niet het geval, dus parkeren is er niet toegestaan. Het tijdelijke verbodsbord is overbodig en kan verwarrend zijn. We geven dit door aan de uitvoeringsdiensten met de vraag om in de toekomst duidelijkere en correcte signalisatie te voorzien.</p> <p>Vervolgmail 5/12/2025: In mei heb ik een bericht naar het Lokaal Bestuur Opwijk gestuurd met een vraag over de plaatsing van verkeersborden die parkeerverbod opleggen op een plaats waar het altijd (permanent) verboden is te parkeren. Een medewerker gaf mij gelijk en ging het 'doorgeven'. Een half jaar later staan deze verkeersborden opnieuw op dezelfde plaats! Is het echt de wil van het Lokaal Bestuur Opwijk om de indruk te wekken dat het parkeerverbod buiten de afgebakende plaatsen in een woonerf maar flauwekul is? "Je mag hier eigenlijk nooit parkeren maar nu zeker niet!" Dat is een regel die ik niet terugvind in de wegcode. Er wordt heel laks omgegaan met het parkeren in het woonerf aan de St.-Pauluskerk Opwijk en deze manier van handelen door het Lokaal Bestuur Opwijk werkt dat in de hand.</p> <p>Antwoord: Het klopt dat onze uitvoeringsdienst dit bord niet verplicht hoeft te plaatsen. De aangeduide zone bevindt zich in een woonerf, waar parkeren inderdaad niet is toegestaan. De uitvoeringsdienst plaatst dit bord soms als extra verduidelijking dat parkeren in deze zone niet toegelaten is, vooral op momenten dat er veel bezoekers naar het centrum komen voor activiteiten zoals de kermis en andere evenementen. Naar aanleiding van jouw melding brengen wij onze verschillende diensten hiervan op de hoogte. We vragen ook aan de dienst Vrije Tijd om hier bij een volgend overleg rekening mee te houden. Concreet betekent dit dat er ter hoogte van Singel 7 in de toekomst geen borden meer zullen worden geplaatst.</p> | 02/05/2025 |
|  | ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Geachte, vandaag vindt het tiptiencafé plaats van de Chiro. Wij stellen vast dat de muziek op dit event heel luid staat. Wanneer we chiro beleefd verzoeken dit een beetje stiller te zetten, minstens vanaf middernacht, gezien toch heel luid wordt gemeld dat het evenement vergund is tot 1u. Enige tegemoetkoming is dan ook niet aan de orde.</p> <p>Antwoord: We willen benadrukken dat we jouw bezorgdheid ten volle begrijpen. Het is belangrijk dat evenementen zoals dit kunnen plaatsvinden, zeker wanneer ze gedragen worden door jeugdverenigingen met een sterke lokale verankering. Tegelijkertijd is het uiteraard onze verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat dit gebeurt met respect naar de buurtbewoners. Het klopt dat het evenement een vergunning had tot 1 uur 's nachts, en dat daarbij bepaalde geluidsnormen van toepassing zijn. Zulke evenementen worden enkel vergund mits een continue geluidsmeting. Deze worden geregistreerd en door onze diensten steeds nadien verwerkt. Voor dit event gold een maximum geluidsniveau van LAeq,15min 95dB(A) en werd vanaf 00.45 uur verminderd tot LAeq,15min 85dB(A). Bij het uitlezen van de metingen kunnen we vaststellen dat hierop geen inbreuken zijn gemaakt. De geluidsmeter wordt conform de voorschriften jaarlijks geijkt en geeft dus een correcte weergave van de geproduceerde decibels. Metingen via GSM zijn slechts weinig echt correct, waarmee we niet willen betwisten dat er geen overlast was. Echter bevestigen we wel dat Chiro zich aan de voorwaarden, opgelegd in de vergunning, heeft gehouden. We hebben de jeugdvereniging aangesproken over de overlast naar de omgeving. Met het oog op verbetering en meer wederzijds respect in de toekomst, hopen we zo ook te kunnen bekomen dat ze bij melding oor hebben naar mogelijke overlast en hiernaar ook handelen. Je mag er op rekenen dat we blijven inzetten op een goed evenwicht tussen levendige gemeenschapsactiviteiten en leefbaarheid voor de omwonenden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | 03/05/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
|--|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Vandaag is er een brief aan gekomen dat mijn huidige eid binnenkort gaat vervallen. Tot mijn grote verbazing wordt hierin vermeld dat ik een nieuwe zou verkrijgen tegen een kostprijs van 25 euro. Dit lijkt mij echter volledig onnodig. U mag namelijk van mij het huidige eid perfect verlengen. Deze is nog in goede staat en de foto lijkt nog steeds op mij. Indien dit niet mogelijk zou zijn vraag ik mij af waarom ik elke jaar gemeentebelasting betaal en wanneer de gemeente dan verplichte zaken oplegt, deze daar niet afhaalt? Gelieve mij te laten weten hoe de gemeente Opwijk en de dienst burgerzaken hun aanpak naar de toekomst gaat verbeteren?</p> <p>Antwoord: We geven jou graag het volgende mee: de Algemene Directie Identiteit en Burgerzaken van de FOD Binnenlandse Zaken staat in voor de productie en distributie van de elektronische identiteitskaarten. De huidige kaarten zijn 10 jaar geldig – vroeger was dit 5 jaar – en moeten nadien vernieuwd worden. Bij elke vernieuwing is het verplicht een recente pasfoto aan te leveren, die maximaal 6 maanden oud is en voldoet aan de wettelijke richtlijnen. Een bestaande identiteitskaart kan niet verlengd worden. Dit komt doordat alle gegevens, waaronder de elektronische certificaten voor bijvoorbeeld digitale handtekeningen, na 10 jaar vernieuwd moeten worden. Alle regelgeving, wetten en omzendbrieven hieromtrent zijn te raadplegen op de website van Binnenlandse Zaken. Je kan je pasfoto laten maken bij een fotograaf of in een fotokiosk (zoals in het gemeentehuis van Merchtem). In de toekomst zal het mogelijk zijn om ter plaatse in het gemeentehuis een foto te laten nemen, maar dit is voorlopig om praktische redenen nog niet haalbaar.</p> | 05/05/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ongeveer een week geleden werden wij uit onze slaap gehaald door een hels lawaai om en bij 2u30 s'nachts, dat bleek te gaan om het plaatsen met een van de bloemkorven aan de lantaarn palen. Nu vannacht weer hetzelfde hels lawaai maar nu bleek het te gaan om de bloemkorven te bevochtigen? Is dat nu echt nodig om deze werken s'nachts uit te voeren.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor je bericht en het delen van je ervaring. Het spijt ons te horen dat je zo'n overlast hebt gehad van het lawaai midden in de nacht. We begrijpen heel goed dat dit erg vervelend is, vooral als je probeert te slapen met open ramen. Het is inderdaad belangrijk dat werkzaamheden op een manier worden uitgevoerd die rekening houdt met de rust van de bewoners. Wij zullen je feedback doorgeven aan de betrokken partijen, zodat ze hier in de toekomst beter op kunnen letten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 08/05/2025 |

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: De (mooie) tijd van kermissen en andere feesten is weer aangebroken. Spijtig genoeg gaan deze evenementen gepaard met een jaarlijks terugkerend probleem: de veel te luide nachtmuziek die doorgaat tot na 03.00 u 's nachts waardoor er geen sprake is van slapen. De afgelopen jaren was het volume van de muziek doenbaarder – hoewel het nog steeds iets te luid stond - maar dit jaar leek de geluidsknop enkele draaien extra te hebben gekregen. Zelfs oordopjes in combinatie met een noise-cancelling hoofdtelefoon waren niet voldoende om het geluid zodanig te temperen om vredig te kunnen slapen</p> <p>Antwoord: Dank je voor jouw bericht en voor het delen van jouw ervaring tijdens de recente editie van Nijverseel Kerk kermis. We appreciëren jouw betrokkenheid en begrijpen dat nachtrust een belangrijk aandachtspunt is voor omwonenden. Zoals bij elk evenement wordt er ook tijdens de kermis in Nijverseel gebruikgemaakt van een geluidsmeter die objectief registreert wanneer geluidsnormen worden overschreden. Op basis van de metingen kunnen we bevestigen dat er tijdens het evenement drie kortstondige overschrijdingen zijn vastgesteld, verspreid tussen 21.00 u en 03.00 u. In totaal duurden deze overtredingen 14 minuten en 42 seconden. Dit werd ook teruggekoppeld naar het kermiscomité van Kerk Kermis Nijverseel. Soms kan het aan de omliggende straten minder luid klinken dan enkele straten verderop. Dat lijkt vreemd, maar geluid wordt meegedragen en versterkt door de wind. Dit zorgt er soms voor dat het quasi even luid kan klinken als op de eventsite zelf. We willen hierbij wel benadrukken dat tijdens kermissen en andere evenementen, binnen redelijke grenzen, enige geluidsproductie ook na 22.00 u toegestaan is. Dit maakt immers deel uit van het karakter en de traditie van dergelijke festiviteiten, die voor veel inwoners een belangrijk sociaal en cultureel moment vormen. De vergunning wordt wel enkel afgeleverd mits het gebruik van een geijkte geluidsmeter die continu de vergunde geluidsnormen registreert. We blijven uiteraard waken over een evenwicht tussen feestvreugde en leefbaarheid voor alle inwoners. Jouw melding draagt hier zeker toe bij en blijft ons hierin alert houden.</p> | 01/06/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: In het baantje van de Kloosterstraat naar Konkelgoed (af te breken of te renoveren gebouw Providentia) groeien bomen, struiken en onkruid. Momenteel zouden deze een vlotte doorgang van het baantje hinderen. De blok van Providentia staat leeg, denkt melder, maar toch zijn daar soms nog mensen binnen waardoor dat er het vermoeden heerst dat sommige nog een sleutel hebben. Er komen jongeren de ruiten ingooien en andere mensen komen er van alles bij gooien. Hierdoor is er een rattenplaag en durven ze hun deuren of tuinhuizen niet meer laten open staan.</p> <p>Antwoord: Onlangs hadden wij telefonisch contact omtrent de overlast die zich voordoet t.h.v. jouw woning. We willen jou bedanken voor je klacht en waarderen dit enorm. Ik heb ondertussen met enkele diensten contact gehad en kan je hierover het volgende meedelen. Het onderhoud in het baantje is opgenomen in de planning van het lokaal bestuur en zal worden uitgevoerd. We zullen de wijkagent vragen om af en toe eens langs te gaan en te zien of er zich onrechtmatigheden voordoen. We hebben contact opgenomen met Providentia dewelke ons bevestigen dat er inderdaad sluikestort is. Zij voorzien om binnenkort het vuil weg te halen en de ramen en carport af te zetten met houten panelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10/06/2025 |

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
|--|--------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Wij ontvingen vandaag de maatregelen m.b.t. de zomerkermis 2025. In bijlage vind je de slotparagraaf over de eventuele geluidshinder. Als bewoner van het centrum kan je voor ons het woordje "eventueel" gerust schrappen. Hierbij stellen wij ons de vraag hoe dergelijk geplande hinder te verzoenen is met de bekommernis om de gezondheid en de minimale nachtrust van de bewoners van het centrum. Wij gaan volledig akkoord dat men met de kermis eens uit de bol kan gaan maar wat er thans gepland wordt, tart elke verbeelding. Zoals je weet zijn wij afkomstig van een andere gemeente en bijgevolg wat nachtelijke geluidshinder gewoon. Hier in het centrum van Opwijk zijn we echter van de regen in de drop beland. Naast de naar onze mening overdreven georganiseerde geluidshinder (o.a. vandaag hebben we prijs met de coverband na de avondmarkt) komt er nog bij, dat onze straat thans meer op een bedrijvenzone met nachtelijke leveringen lijkt dan op een woonzone. Vandaar ook onze vraag om toch eens te overwegen om de georganiseerde geluidsoverlast systematisch te beperken tot 01.00 uur. In onze buurt zijn er duidelijk nog bewoners die op dezelfde golftegen zitten.</p> <p>Antwoord burgemeester op 16/6/2025: Dank voor uw melding. Onze diensten proberen dmv het opstellen van een evenementendossier een goed evenwicht te vinden bij het organiseren van evenementen. Ik begrijp echter dat het inderdaad niet altijd evident is. Ik stuur dit bericht alleszins aansluitend door naar onze diensten, zodat ze dit kunnen meenemen bij de evaluatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 13/06/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Bladblazer en onnodige lawaai en hinder na festiviteiten. Naar aanleiding van de festiviteiten wordt er aan jullie personeel gevraagd om om middernacht een bladblazer te gebruiken om het resterende vuil van de stoep weg te blazen! Hoe onrespectvol is dit niet! Zijn er enkel niet werkende mensen die in het centrum wonen die midden in de nacht wakker mogen gemaakt worden? In mijn geval heeft u mij wakker gemaakt als ook heel het huishouden, maar niet enkel ik ook de burens hebben er last van!</p> <p>Antwoord: Allereerst willen wij jou onze oprechte excuses aanbieden voor de overlast die jou en jouw burens hebben ervaren door het gebruik van een bladblazer rond middernacht. We begrijpen volkomen dat dit bijzonder storend was, zeker op een tijdstip waarop rust verwacht mag worden. Het is uiteraard nooit onze bedoeling om bewoners te storen of hun nachtrust te onderbreken. Tijdens grotere evenementen worden er extra inspanningen geleverd om de openbare ruimte snel weer proper en veilig te maken. Helaas moeten er daarbij soms praktische keuzes gemaakt worden die niet altijd voor iedereen ideaal uitvallen.</p> <p>Concreet: tijdens de avondmarkt is de borstelwagen in panne gevallen, waardoor er kortstondig werd gekozen om bladblazers in te zetten. De kuisploeg merkte al snel op dat dit voor aanzienlijke geluidshinder zorgde en heeft na ongeveer tien minuten beslist deze stop te zetten. We begrijpen dan ook zeer goed dat dit geen juiste keuze was en zullen deze werkwijze in de toekomst niet meer toepassen tijdens de nachturen. Jouw suggestie om de schoonmaak naar de volgende dag te verplaatsen, passen we waar mogelijk toe. In het geval van evenementen op vrijdag wordt er echter voor gekozen om het centrum tegen de volgende ochtend volledig opgeruimd en bereikbaar te hebben, zodat ook de lokale handelaars en bezoekers hiervan geen hinder ondervinden. Daarbij komt dat we merken dat uitgestelde opkuis vaak leidt tot extra vervuiling door wind of het niet naleven van parkeerverboden, waardoor het schoonmaken de volgende dag moeizamer en soms onvolledig verloopt. Nogmaals onze oprechte excuses voor het ongemak. We nemen jouw opmerkingen ter harte en zullen er alles aan doen om in de toekomst jouw nachtrust maximaal te respecteren bij het opruimen na evenementen.</p> | 14/06/2025 |

|     |              |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|-----|--------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ABB | Ontvankelijk | Personeelsklacht | <p>Klacht: mail van ABB: Ik ontvang een klacht over de hierboven omschreven zaak. Ik verzoek u mij alle betrokken besluiten, het dossier, een uitgebreide toelichting en uw standpunt over het voorwerp van de klacht (artikel 331 van het decreet over het lokaal bestuur) te bezorgen. Gelieve bij de toelichting toe te voegen hoe en op basis van welke regelgeving het bestuur de bijkomende vakantiedagen berekent voor contractuele personeelsleden (ook voor het jaar nadat ze in dienst traden) en dit te tonen met enkele voorbeelden van andere (nieuwe) personeelsleden. Klacht tegen de toekenning van bijkomende verlofdagen bij gemeente Opwijk.</p> <p>Antwoord naar ABB: We willen je graag meer duidelijkheid geven over het dossier. In bijlage kan je onze huidige geldende rechtspositieregeling terugvinden alsook ons arbeidsreglement. Ter volledigheid voegen we ook de eerdere communicatie toe die we hierover met X en Y hadden. We begrijpen dat X het gevoel heeft benadeeld te zijn, omdat X pas laat in het jaar in dienst is gekomen en hierdoor minder bijkomend verlof ontvangt. We vinden het belangrijk om zulke signalen ernstig te nemen en willen dan ook toelichten hoe de huidige regeling werkt en waarom deze tot deze uitkomst leidt. Enkel in het eerste jaar, bij contactuele medewerkers, krijg je een toekenning van bijkomend verlof pro rata het aantal gewerkte maanden van het "startersjaar". Hieronder hoe de regel in onze RPR staat geformuleerd: RPR: Artikel 229 Paragraaf 1 Het voltijds werkend personeelslid heeft recht op 35 werkdagen betaalde vakantie voor een volledig dienstjaar. De bijkomende vakantiedagen worden, in het jaar dat de medewerker in dienst treedt, toegekend pro rata de tewerkstelling van het aantal maanden dat de medewerker het eerste jaar in ons bestuur werkt. Het dienstjaar dat in aanmerking genomen wordt als referentiejaar is het lopende dienstjaar voor wat betreft de statutaire personeelsleden, en het vorige dienstjaar voor de contractuele personeelsleden. Wat onze verlofdagen betreft geven we wel 35 dagen verlof (20+15) van bij aanvang. Wij hebben geen anciënniteitsvoorwaarden zoals sommige andere besturen in hun RPR. Ook de wettelijke verlofrechten worden voor alle medewerkers gegarandeerd, rekening houdend met de rechten die contractuele medewerkers meebrengen van bij een eventuele vorige werkgever. Indien medewerkers opstarten en geen wettelijk verlof hebben wordt het "Europees verlof" toegepast. De huidige discussie gaat hier over "bijkomend verlof". Dat is een surplus die nieuwe medewerkers meestal niet volledig hebben tijdens het opstartjaar en eventueel het eerst volgende jaar. Bij de toekenning hiervan wordt alles bepaald door de opstartdatum. Verschillende opstartdata hebben een verschillend resultaat. We hadden hier een concrete vacature die we zo snel mogelijk wouden invullen. X heeft de wettelijke opzegtermijn bij de vorige werkgever gerespecteerd. Het lijkt ons normaal als werkgever, wanneer we een concrete vacature hebben, dat we deze zo snel mogelijk wensen in te vullen. Wij hebben hier in het verleden nooit geen opmerkingen over gekregen waardoor deze gevoeligheid ons niet bekend was. Mensen starten in onze organisatie op verschillende momenten in het jaar. Wat betreft de vergelijking met een collega willen we graag aangeven dat de situatie inhoudelijk verschilt – deze startte met een tijdelijk contract en een deeltijds regime. We kunnen niet met zekerheid zeggen of de collega op de hoogte is van de betrokkenheid in dit dossier, en vragen graag om voorzichtigheid in hoe zulke vergelijkingen worden ingebracht. We weten niet of de collega weet dat deze mee betrokken wordt in deze discussie, maar vinden dit niet de correctie manier om een "ongenoege" aan te kaarten. Verloftoekenning is volgens algemene regels, maar de uitvoering is wel individueel afhankelijk van de opstartdatum. Dat geldt voor alle medewerkers.</p> <p>Dat er verschillen zijn in verloftoekenning weten en kennen jullie vermoedelijk ook. Dat er spanning kan ontstaan omwille van verschillen in statuut zal jullie ook niet vreemd zijn. We werken met héél wat verschillende statuten.</p> <p>We begrijpen X dat het in haar beleving "oneerlijk" kan aanvoelen. Maar het gaat hier niet om een bewust "ongelijk behandelen" van personeelsleden. Het gaat hier over het feit dat er verschillende statuten naast elkaar bestaan en dat er in de uitwerking/ concretisering van regels individuele verschillen ontstaan. We zijn ook niet echt tevreden over deze regel in onze RPR. Los van de individuele situatie van X spelen we met het idee om de toekenning van de verlofrechten van alle medewerkers, statutairen en contractuelen, gelijk te schakelen</p> | 23/06/2025 |
|-----|--------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>door iedereen volgens het publieke stelsel rechten toe te kennen en uit te betalen. Maar dat is nu niet het geval. En zoals bij alle interpretaties en vragen die we van personeelsleden krijgen is volgens ons de enige rechtszekerheid het toepassen van de huidige geldende regels. Dat is voor ons de basis om een "gelijkwaardige" behandeling na te streven voor al onze medewerkers. Antwoord ABB: Mijn administratie vroeg op 20 juni 2025 het dossier, de betrokken besluiten en het standpunt van uw bestuur over de hierboven omschreven klacht op. U vindt hierbij een kopie van mijn antwoord aan de klagster. Samengevat betreft deze zaak de concrete toepassing van bepalingen uit de plaatselijke RPR inzake vakantieverlof. Daaruit blijkt dat het bestuur een onderscheid maakt tussen 'wettelijke' en 'bijkomende' vakantiedagen, waarop verschillende berekeningswijzen worden toegepast. Een dergelijk onderscheid is echter noch in het BVR RPR, noch in de plaatselijke RPR voorzien. In het dossier van de klagster blijkt dat de plaatselijke RPR in het jaar na haar indiensttreding niet correct werd toegepast. Nergens is bepaald dat er in het jaar volgend op het jaar van indiensttreding een onderscheid wordt gemaakt in de berekeningswijze van zogenoemde 'wettelijke' en 'bijkomende' vakantiedagen. De plaatselijke RPR is duidelijk: men volgt het privaatrechtelijke stelsel. Alle rechten binnen eenzelfde kalenderjaar worden berekend op basis van het referentiejaar, zonder onderscheid naar de plaats waar en de werkgever waarvoor de prestaties werden geleverd. In dit concrete geval betekent dit dat de klagster, overeenkomstig de plaatselijke RPR, in het jaar na haar indiensttreding — concreet in 2025 — recht heeft op 35 vakantiedagen, pro rata al haar geleverde prestaties in 2024. Op basis van bovenstaande vraag ik het bestuur om dit recht te zetten. Aan bovenstaande conclusie voeg ik een opmerking toe over het verkeerdelijk uitdrukken van verlofdagen in uren. Dit is niet toegestaan. Artikel 175 van het vorige BVR RPR en artikel 51 van het huidige BVR RPR bepalen uitdrukkelijk dat de raad enkel voor personeelsleden met een 'specifieke arbeidsregeling', én 'indien nodig', omrekeningsregels kan vaststellen voor bepaalde in werkdagen uitgedrukte verloven of ziektecontingenten, zonder dat het totale aantal toegekende dagen per soort verlof wordt overschreden. Hieruit blijkt dat alle verloven en afwezigheden in principe in dagen moeten worden uitgedrukt (men spreekt immers ook van jaarlijkse vakantiedagen, feestdagen, enzovoort). Het bestuur mag rekening houden met specifieke omstandigheden en arbeidsvoorwaarden, waarvoor eventueel een omzetting in uren of minuten kan worden voorzien. Dit moet dan wel expliciet worden opgenomen in het plaatselijke RPR en mag enkel gelden voor personeelsleden met een specifieke arbeidsregeling — dus niet voor alle (deeltijdse) personeelsleden. Ik verzoek u mijn beslissing (antwoord aan klager) en voormelde opmerking ter kennis te brengen op de eerstvolgende vergadering van de gemeenteraad (artikel 333, tweede lid decreet over het lokaal bestuur).</p> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|              |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|--------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ombudsdienst | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Via deze weg wens ik formeel een klacht in te dienen tegen de gemeentelijke dienst van Opwijk wegens een ernstige nalatigheid die geleid heeft tot de onrechtmatige uitreis van mijn minderjarige zoon naar het buitenland, in strijd met een bindende gerechtelijke beslissing. Op 16 september 2024 is mijn ex-partner met ons vierjarig zoontje vertrokken naar het buitenland zonder mijn toestemming. Nochtans was er een vonnis van de familierechtbank te Brussel van mei 2024 waarin duidelijk werd bepaald dat hij België niet mag verlaten, noch met haar noch met mij, tot hij de leeftijd van acht jaar bereikt. Tevens werd daarin bepaald dat ik als enige ouder de officiële reisdocumenten van hem mag bijhouden en aanvragen, mede omdat hij gedomicilieerd staat op mijn adres. Toch heeft de gemeente Opwijk, zonder enige controle of verificatie, op basis van een eenzijdige aanvraag van zijn mama een reispas afgeleverd aan haar, terwijl zij op dat ogenblik gedomicilieerd was in een andere gemeente. Deze handelwijze is volledig in strijd met de eigen regelgeving van de gemeente, waarin duidelijk vermeld staat dat bij de aanvraag van een paspoort voor een minderjarige, minstens één ouder aanwezig moet zijn die op hetzelfde adres woont als het kind. Deze administratieve fout heeft geleid tot een schrijnende situatie waarbij mijn zoon, intussen al bijna een jaar, onrechtmatig in het buitenland verblijft en ik als vader elk contact met hem kwijt ben. Ondanks het opstarten van een procedure op basis van het Haags Kinderontvoeringsverdrag via FOD Justitie, het opmaken van een PV bij de politie, twee reizen naar daar, het inschakelen van een privédetective, en de tussenkomst van meerdere advocaten en tolken, is het mij tot op heden niet gelukt om mijn zoon terug te zien of zelfs te spreken. De financiële en emotionele schade die ik hierdoor lijdt is aanzienlijk. Ik ben duizenden euro's kwijt aan juridische en vertalingskosten, heb werkachterstand opgelopen, en lijdt dagelijks onder het gemis van mijn kind. Deze situatie had eenvoudig kunnen worden vermeden indien de gemeentelijke dienst van Opwijk haar wettelijke plichten correct had uitgevoerd. Gelet op bovenstaande, verzoek ik de Vlaamse Ombudsdienst om deze klacht op te nemen en de noodzakelijke stappen te zetten richting het gemeentebestuur van Opwijk. Ik wens eveneens mijn rechten te vrijwaren voor een eventuele schadevordering wegens bestuurlijke nalatigheid. In bijlage bezorg ik u: een kopie van het vonnis van de familierechtbank te Brussel (mei 2024), een bewijs van domicilie van mijn zoon, de betrokken gemeentelijke richtlijnen omtrent paspoortaanvraag, het politie PV van aangifte.</p> <p>Antwoord: We willen om te beginnen benadrukken dat we de situatie en de zorgen die mijnheer uitdrukt ten volle begrijpen. Het is bijzonder ingrijpend om als ouder het contact met een kind te verliezen, en we kunnen ons voorstellen dat dit voor hem een erg emotionele en belastende periode is. Naar aanleiding van jouw bericht hebben wij de geldende procedures nogmaals grondig nagekeken via verschillende officiële bronnen, waaronder de FOD Binnenlandse Zaken, FOD Buitenlandse Zaken, het Loketboek Vandenbroele en onze eigen gemeentelijke website. We willen je graag transparant informeren over onze bevindingen.</p> <p>Wettelijk kader en procedure: Volgens de Belgische regelgeving mogen identiteits- en reisdocumenten voor minderjarigen in principe door één ouder worden aangevraagd, op voorwaarde dat deze ouder het ouderlijk gezag uitoefent. Dit vloeit voort uit het principe van gezamenlijk ouderlijk gezag, waarbij de wet uitgaat van stilzwijgend akkoord tussen beide ouders, tenzij er duidelijke signalen zijn dat dit akkoord ontbreekt. De aanvraag van een internationaal paspoort vereist dat het kind aanwezig is en dat één ouder tekent. Enkel in geval van twijfel aan de toestemming van de andere ouder – bijvoorbeeld bij een gekend conflict, een rechterlijk verbod of een expliciet bezwaar dat bij de gemeente is geregistreerd – moet de ambtenaar actief om bijkomende toestemming vragen of de aanvraag onontvankelijk verklaren.</p> <p>De ambtenaren van onze dienst burgerzaken waren niet op de hoogte gebracht over een rechterlijke uitspraak. We verwijzen graag naar de informatie die terug te vinden is via <a href="https://diplomatie.belgium.be/nl/voor-belgen-het-buitenland/belgisch-paspoort/faq-over-het-belgisch-paspoort">https://diplomatie.belgium.be/nl/voor-belgen-het-buitenland/belgisch-paspoort/faq-over-het-belgisch-paspoort</a> en waarbij FAQ1 beschreven procedure stelt dat de huidige wetgeving inhoudt dat een ouder een aanvraag kan doen voor een Belgisch paspoort voor zijn of haar kind en dat de gemeente ervan uit moet gaan dat de andere ouder hiermee akkoord gaat. Mocht dit niet het geval zijn kan een ouder regelen dat</p> | 25/06/2025 |
|--------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|--|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |              |          | <p>de afgifte van een Belgisch paspoort voor het Belgisch kind enkel met zijn/haar uitdrukkelijk akkoord gebeurt. Het te gebruiken document is te downloaden via de website van diplomatie. Wat betreft de vereiste dat een ouder op hetzelfde adres als het kind moet wonen: dit is geen federale voorwaarde voor de aflevering van een paspoort. Elke ouder die het ouderlijk gezag uitoefent heeft het recht om identiteitsdocumenten aan te vragen; domicilie hoeft niet bij deze ouders gevestigd te zijn.</p> <p>Wij betreuren het oprecht dat deze situatie is kunnen ontstaan, en we begrijpen dat hij zich machteloos voelt in de omstandigheden die hij beschrijft. Tegelijk geven de beschikbare bronnen aan dat de aanvraag zoals die bij ons is verlopen, op dat moment in overeenstemming leek te zijn met de richtlijnen en de gebruikelijke praktijk.</p> <p>Indien meneer beschikt over documenten (zoals een vonnis of officiële melding aan de gemeente) die op het moment van de paspoortaanvraag gekend of zichtbaar waren voor onze dienst, dan ontvangen we die graag om dit verder te kunnen evalueren. Zijn feedback helpt ons om onze processen nog beter af te stemmen op gevoelige gezinssituaties zoals deze.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Ik schrijf u om mijn groot ongenoegen te uiten over het feit dat u het jaarmarktpodium in de Marktstraat verhuisde naar net aan het raam van de slaapkamer van mijn moeder. Het stond toch al jaren in de omgeving van de Trixxowinkel? Het is onbegrijpelijk en onacceptabel dat u het podium op een locatie pootte waar een kwetsbare honderjarige woont.</p> <p>Antwoord: Graag komen we nog even terug op jouw schrijven naar aanleiding van de festiviteiten in de Marktstraat op dinsdag 24 juni 2025. We willen ons verontschuldigen dat het podium oorspronkelijk in opbouw was voor de slaapkamer van jouw moeder. We hebben na melding het podium dan ook onmiddellijk verplaatst. In de bewonersbrief hadden we aangekondigd dat het terras van Bonanza zou uitgebreid worden en dit had als gevolg dat het podium dan ook enkele meters opschoof. Zo kan de capaciteit van de aanwezigen beter bewaakt worden en gaat het geluid de richting van de kermis uit. Het was allerminst onze intentie om respectloos en onbeschoft te handelen naar jouw moeder en familie. Als lokaal bestuur dragen we immers respect hoog in het vaandel. We nemen jouw klacht dan ook mee naar de toekomst en zullen bij dergelijke wijzigingen de communicatie nog beter afstemmen zodanig we vooraf een duidelijke boodschap overbrengen en niemand voor verrassingen komt te staan. We evalueren eerstdaags ook nog met de horeca en nemen ook hierin jouw boodschap mee.</p> | 27/06/2025 |

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: bezwaar tegen geluidsoverlast door gemeentelijke vergunde evenementen. Langs deze weg wens ik formeel bezwaar in te dienen tegen de geluidsoverlast veroorzaakt door evenementen die plaatsvinden in het centrum van Opwijk.</p> <p>Antwoord: Dank je wel voor jouw bericht en voor het onder woorden brengen van jouw bezorgdheden omtrent geluidsoverlast bij evenementen in het centrum van Opwijk. We begrijpen dat het niet eenvoudig is wanneer jouw woonomgeving tijdelijk wordt beïnvloed door feestelijkheden. En zeker wanneer dit gedurende verschillende dagen na elkaar is, zoals bijvoorbeeld tijdens de periode van de zomerkermis. Zoals je zelf aangeeft, hechten ook wij veel waarde aan het evenwicht tussen levendige gemeenschapsactiviteiten en het wooncomfort van de buurtbewoners. Daarom worden bij alle evenementen in het centrum maatregelen genomen om hinder zoveel mogelijk te beperken. We willen hierbij wel benadrukken dat tijdens kermissen en andere evenementen, binnen redelijke grenzen, enige geluidsproductie ook na 22.00 u toegestaan is. Dit maakt immers deel uit van het karakter en de traditie van dergelijke festiviteiten, die voor veel inwoners een belangrijk sociaal en cultureel moment vormen. De vergunning wordt wel enkel afgeleverd mits het gebruik van een geijkte geluidsmeter die continu de vergunde geluidsnormen registreert. Eventuele overtredingen worden objectief geregistreerd. Die gegevens stellen ons in staat om zowel tijdens als na het evenement gepast op te volgen. Je mag er vanop aan dat dit ook effectief gebeurt. We begrijpen dat dit toch een impact kan hebben, zeker op gezinnen met jonge kinderen, maar willen ook aangeven dat tijdens kermissen en gelijkaardige feestelijke periodes – die beperkt zijn in aantal per jaar – enig afwijkend geluidsniveau wettelijk is toegelaten en maatschappelijk ingebed is. We willen in Opwijk de burgers de kans geven om deel te nemen aan een gevarieerd vrijetijds- én feestaanbod. Zodanig we ontmoetingskansen creëren die leiden tot verbondenheid, vertrouwen en soms zelf ook tot sociale controle. Met een gevarieerd aanbod hopen we dat elke inwoner zijn gading kan vinden en we kunnen bijdragen aan ontspanning, uitdaging of ontplooiing. Dit wil echter niet zeggen dat we ons niet bewust zijn van de bezorgdheid die je uitdrukt over de frequentie en de locatie van deze evenementen. We nemen jouw suggesties mee in de evaluatie van ons evenementenbeleid. Onder meer de locatiekeuze, tijdsduur en naleving van geluidsnormen blijven hierbij belangrijke aandachtspunten. Daarnaast wordt er bij elke aanvraag een afweging gemaakt tussen de aard van het evenement, de timing en de mogelijke impact op de buurt. Toezicht wordt hierbij voorzien, zowel preventief als curatief. We danken jou voor jouw bereidheid om hierover verder in gesprek te gaan. Indien gewenst, nemen wij graag contact met jou op om jouw opmerkingen persoonlijk te bespreken. We horen dan alvast graag welke momenten (avond, bepaalde tijdstippen) voor jou het beste schikken.</p> | 27/06/2025 |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|--|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Bezwaar tegen geluidsoverlast door gemeentelijke vergunde evenementen. Langs deze weg wens ik formeel bezwaar in te dienen tegen de geluidsoverlast veroorzaakt door gemeentelijke evenementen die plaatsvinden in het centrum van Opwijk. Als bewoner van deze buurt ervaar ik herhaaldelijk hinder van het geluid van deze activiteiten. Dit heeft een merkbare impact op onze gezondheid, het dagelijks functioneren en het algemeen welzijn van mijn gezin. In het bijzonder ondervinden gezinnen met jonge kinderen hier ernstige gevolgen van. Hoewel ik de maatschappelijke waarde van gemeentelijke evenementen erken, meen ik dat de belangen van buurtbewoners – en in het bijzonder gezinnen met kinderen – onvoldoende worden meegewogen.</p> <p>Antwoord: Dank je wel voor jouw bericht en voor het onder woorden brengen van jouw bezorgdheden omtrent geluidsoverlast bij evenementen in het centrum van Opwijk. We begrijpen dat het niet eenvoudig is wanneer jouw woonomgeving tijdelijk wordt beïnvloed door feestelijkheden. En zeker wanneer dit gedurende verschillende dagen na elkaar is, zoals bijvoorbeeld tijdens de periode van de zomerkermis. Zoals je zelf aangeeft, hechten ook wij veel waarde aan het evenwicht tussen levendige gemeenschapsactiviteiten en het wooncomfort van de buurtbewoners. Daarom worden bij alle evenementen in het centrum maatregelen genomen om hinder zoveel mogelijk te beperken. We willen hierbij wel benadrukken dat tijdens kermissen en andere evenementen, binnen redelijke grenzen, enige geluidsproductie ook na 22.00 u toegestaan is. Dit maakt immers deel uit van het karakter en de traditie van dergelijke festiviteiten, die voor veel inwoners een belangrijk sociaal en cultureel moment vormen. De vergunning wordt wel enkel afgeleverd mits het gebruik van een gelijke geluidsmeter die continu de vergunde geluidsnormen registreert. Eventuele overtredingen worden objectief geregistreerd. Die gegevens stellen ons in staat om zowel tijdens als na het evenement gepast op te volgen. Je mag er vanop aan dat dit ook effectief gebeurt.</p> <p>We begrijpen dat dit toch een impact kan hebben, zeker op gezinnen met jonge kinderen, maar willen ook aangeven dat tijdens kermissen en gelijkaardige feestelijke periodes – die beperkt zijn in aantal per jaar – enig afwijkend geluidsniveau wettelijk is toegelaten en maatschappelijk ingebed is.</p> <p>We willen in Opwijk de burgers de kans geven om deel te nemen aan een gevarieerd vrijetijds- én feestaanbod. Zodanig we ontmoetingskansen creëren die leiden tot verbondenheid, vertrouwen en soms zelf ook tot sociale controle. Met een gevarieerd aanbod hopen we dat elke inwoner zijn gading kan vinden en we kunnen bijdragen aan ontspanning, uitdaging of ontplooiing.</p> <p>Dit wil echter niet zeggen dat we ons niet bewust zijn van de bezorgdheid die je uitdrukt over de frequentie en de locatie van deze evenementen. We nemen jouw suggesties mee in de evaluatie van ons evenementenbeleid. Onder meer de locatiekeuze, tijdsduur en naleving van geluidsnormen blijven hierbij belangrijke aandachtspunten. Daarnaast wordt er bij elke aanvraag een afweging gemaakt tussen de aard van het evenement, de timing en de mogelijke impact op de buurt. Toezicht wordt hierbij voorzien, zowel preventief als curatief.</p> <p>We danken jou voor jouw bereidheid om hierover verder in gesprek te gaan. Indien gewenst, nemen wij graag contact met jou op om jouw opmerkingen persoonlijk te bespreken. We horen dan alvast graag welke momenten (avond, bepaalde tijdstippen) voor jou het beste schikken.</p> | 28/06/2025 |
|--|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Mijn zoon werd tijdens het spelen door een ander kind geduwd en is daarbij hard op de grond gevallen. Als gevolg hiervan heeft hij zijn linker onderarm op twee plaatsen gebroken. Tot onze verbazing stelde mijn man bij aankomst vast dat de ambulance nog niet was gebeld. In plaats daarvan zat onze zoon op de schoot van de juf, met zijn gebroken arm vastgemaakt met een gewone keukenhanddoek en een grote metalen pincet achter zijn nek. Dit is geen veilige manier van eerste hulp, zeker niet voor een kind met een dubbele breuk. Wij konden op geen van die vragen antwoord geven, omdat we geen duidelijke info van de school kregen. En eerlijk gezegd: dat is voor mij niet de eerste keer. Mijn kinderen komen regelmatig thuis met wonden, schrammen, blauwe plekken, en wanneer we vragen wat er gebeurd is, weten de leerkrachten of toezichthouders het nooit. Ik stel mij ernstige vragen bij de organisatie van de pauzes. Wat ik als moeder vraag: Een grondig onderzoek naar wat er precies is gebeurd en waarom er zo gehandeld is. Betere communicatie met ouders – we hebben het recht om te weten wat er met onze kinderen gebeurt. Wij betalen elke maand onze schoolfacturen, ook voor toezicht. Maar wat krijgen we ervoor terug? Geen voldoende zorg, geen veiligheid, geen duidelijkheid. Dit is nu al het derde of vierde incident met mijn kinderen. Antwoord: Hartelijk dank voor jouw uitgebreide en betrokken mail. Ik wil eerst en vooral benadrukken dat het ons oprecht spijt dat jouw zoon dit ongeval op school heeft meegemaakt. Het is bijzonder jammer dat hij zo gevallen is en zich pijn heeft gedaan. We begrijpen ten volle dat dit voor hem, én voor jullie als gezin, een moeilijke en stresserende ervaring is geweest. Woensdag had je reeds de gelegenheid om het ongeval persoonlijk met de directie te bespreken. Het werd ten eerste gewaardeerd dat je hiervoor tijd hebt vrijgemaakt en dat je jouw bezorgdheden op een open en respectvolle manier met de directie gedeeld hebt. Graag geef ik je hieronder nog even schriftelijk mee hoe ze op school met deze situatie zijn omgegaan: Onmiddellijke hulp: Na het ongeval was er onmiddellijk iemand van toezicht bij jouw zoon. Hij werd vanaf dat moment voortdurend opgevolgd en is geen seconde alleen gelaten. Eerste hulp: Samen met de EHBO-verantwoordelijke heeft de directie zijn arm gestabiliseerd met een doek. Omdat de knoop loskwam, hebben ze de doek met een veiligheidsspel vastgezet. Dit gebeurde voorzichtig en met de nodige zorg, in afwachting van verdere stappen. Contact met de ouders: Zoals steeds heeft de school meteen telefonisch contact opgenomen. Tijdens dit gesprek gaf je aan dat ze een ambulance mochten bellen indien hij hevig zou huilen, of als er zwelling of verkleuring zichtbaar zou zijn. Dat was op dat moment niet het geval. De papa was vervolgens zeer snel ter plaatse. Waarom we eerst ouders contacteren: Wanneer het kind stabiel lijkt en de ouders bereikbaar zijn, verkiezen we om eerst de ouders op te bellen. We geloven dat een kind zich het veiligst voelt wanneer een vertrouwd gezicht aanwezig is, zeker in een stresserende situatie. Andere situaties: Bij een eerder incident met jouw dochter heeft de school wél onmiddellijk de ziekenwagen én de ouders gecontacteerd. Jullie konden haar toen zelf vergezellen in de ambulance. De school tracht altijd op maat van de situatie en het kind te handelen. Medische informatie: De vragen vanuit het ziekenhuis konden beantwoord worden door de school. Over de speeltoestellen: De aanwezige speeltoestellen voldoen aan alle wettelijke veiligheidsnormen. Ze worden bij plaatsing onderworpen aan een risicoanalyse en vervolgens op geregelde tijdstippen gecontroleerd, zowel door een externe firma als door de bevoegde gemeentelijke ambtenaar. Het toestel waar het ongeval gebeurde heeft een beperkte valhoogte, vergelijkbaar met een kleuterfietsje. Daarom zijn dempende matten er volgens de richtlijnen niet vereist. De aanwezigheid van deze speeltoestellen sluit aan bij onze visie dat kinderen tijdens de speeltijd moeten kunnen ontdekken, bewegen en plezier maken. We beseffen dat het erg moeilijk is om als ouder vragen te krijgen in het ziekenhuis waarop je niet onmiddellijk een antwoord hebt. Het spijt ons dat dit voor extra stress heeft gezorgd. We nemen jouw bezorgdheden over toezicht en veiligheid op onze speelplaats ernstig, en we nemen jouw opmerkingen ook mee binnen het schoolteam. We willen je graag verzekeren dat we de ernst van jouw klacht ten volle beseffen. We behandelen jouw klacht met de nodige spoed en zorgvuldigheid, en blijven steeds bereid tot overleg. Aarzel dus zeker niet om opnieuw contact op te nemen bij verdere vragen of bezorgdheden. Samen willen we een veilige, warme en zorgzame schoolomgeving voor elk kind.</p> | 29/06/2025 |
|--|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Parking Hof ten Hemelrijk en Nijdrop is van 11.00 tot 18.00 uur afgesloten voor Sint Paulus activiteit van deze zondag 22/06. Om 20.00 uur is de parkeerplaats nog steeds niet schoongemaakt of vrijgemaakt voor bewoners... bovendien zijn er nog tractoren geparkeerd. Wat een onduidelijke communicatie van jullie dienst en respect voor de bewoners.....En op 24/06 zal dit terug dezelfde spel?</p> <p>Antwoord: Dank voor jouw bericht en voor het signaleren van de situatie rond de parking aan Hof ten Hemelrijk en Nijdrop in het kader van de Sint-Paulusactiviteit van zondag 22/06. Ter info willen we graag toelichten wat er gebeurd is. Onze veegwagen is zondagavond iets na 18u ter plaatse geweest om de parking schoon te maken. Op dat moment stonden er echter nog verschillende paarden en tractoren op de site, waardoor een grondige reiniging niet mogelijk was. De chauffeur is daarop om 18u35 teruggekeerd en heeft toen al een gedeelte kunnen afwerken aan de kant van Nijdrop. Helaas viel de veegwagen daarna in panne. Het bleek te gaan om een koppakingslek, veroorzaakt door een plotse daling van de koelvloeistof. Door de aard van het defect moest de machine eerst volledig afkoelen, wat een onmiddellijke herstelling onmogelijk maakte. Intussen werden er afspraken gemaakt met de firma die instaat voor het onderhoud en kwam maandagochtend om 07u onze veegwagen opnieuw ter plaatse om de resterende opkuis volledig af te werken. We hebben de daarop volgende dagen blijven inzetten op properheid in de buurt. We begrijpen dat dit voor de bewoners niet ideaal was en appreciëren uw geduld. We hopen dat deze uitleg duidelijkheid biedt en vertrouwen erop dat het met de geplande vervangwagen vlotter zal verlopen bij een volgende activiteit.</p> | 30/06/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht 26/5/2025 t.a.v. schepen: Zoals beloofd, sturen we u hierbij onze bedenkingen bij de plannen om in de Kapenbergweg onteigeningen te doen in het kader van het omvormen van de fietsstraat naar een fietsostrade (F221)Antwoord schepen 28/5/2025: Ik heb je mail al besproken met het diensthoofd infrastructuur en we zullen de argumentatie bezorgen aan het studiebureau. Ik hou je op de hoogte van verdere ontwikkelingen.</p> <p>Antwoord klager 4/7/2025: U liet me vorige week tijdens ons telefoongesprek weten dat "binnen de gemeente", de meeste mensen het eens zijn met onze argumentatie. U had onze opwerpingen tegen de geplande onteigeningen in de Kapenbergweg ook al aan het studiebureau doorgegeven en zou nagaan hoever het er mee stond. Wat is de stand van zaken? Wat heeft het studiebureau al met onze argumenten gedaan? Werd er al enige actie naar de provincie toe ondernomen door de gemeente? Wat zijn de volgende stappen in verband daarmee? Komt er nog een onteigeningsbesluit (zodat we eventueel officieel verzet kunnen aantekenen) of komt er geen onteigeningsbesluit meer gezien we onze argumenten al doorgegeven hebben, staan de onteigeningen (al) on hold?</p> <p>Vraag burgemeester aan klachtencoördinator 9/7/2025: Kunnen we dit als klacht registreren.</p> <p>Antwoord vanuit dienst: Burgemeester heeft zelf contact opgenomen met de melder/klager en ze hebben afgesproken om in de loop van de maand september een overleg gaan inplannen om de situatie te bespreken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            | 04/07/2025 |

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|--|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Bezwaar tegen geluidsoverlast door gemeentelijke vergunde evenementen. Langs deze weg wens ik formeel bezwaar in te dienen tegen de geluidsoverlast veroorzaakt door gemeentelijke evenementen die plaatsvinden in het centrum van Opwijk. Als bewoner van deze buurt ervaar ik herhaaldelijk hinder van het geluid van deze activiteiten. Dit heeft een merkbare impact op onze gezondheid, het dagelijks functioneren en het algemeen welzijn van mijn gezin. In het bijzonder ondervinden gezinnen met jonge kinderen hier ernstige gevolgen van.</p> <p>Antwoord: Dank je wel voor jouw bericht en voor het onder woorden brengen van jouw bezorgdheden omtrent geluidsoverlast bij evenementen in het centrum van Opwijk. We begrijpen dat het niet eenvoudig is wanneer jouw woonomgeving tijdelijk wordt beïnvloed door feestelijkheden. En zeker wanneer dit gedurende verschillende dagen na elkaar is, zoals bijvoorbeeld tijdens de periode van de zomerkermis. Zoals je zelf aangeeft, hechten ook wij veel waarde aan het evenwicht tussen levendige gemeenschapsactiviteiten en het wooncomfort van de buurtbewoners. Daarom worden bij alle evenementen in het centrum maatregelen genomen om hinder zoveel mogelijk te beperken. Zo wordt er standaard een geluidsmeter geplaatst die eventuele overtredingen objectief registreert. Die gegevens stellen ons in staat om zowel tijdens als na het evenement gepast op te volgen. Je mag er vanop aan dat dit ook effectief gebeurt. We begrijpen dat dit toch een impact kan hebben, zeker op gezinnen met jonge kinderen, maar willen ook aangeven dat tijdens kermissen en gelijkaardige feestelijke periodes – die beperkt zijn in aantal per jaar – enig afwijkend geluidsniveau wettelijk is toegelaten en maatschappelijk ingebed is. We willen in Opwijk de burgers de kans geven om deel te nemen aan een gevarieerd vrijetijds- én feestaanbod. Zodanig we ontmoetingskansen creëren die leiden tot verbondenheid, vertrouwen en soms zelf ook tot sociale controle. Met een gevarieerd aanbod hopen we dat elke inwoner zijn gading kan vinden en we kunnen bijdragen aan ontspanning, uitdaging of ontplooiing. Dit wil echter niet zeggen dat we ons niet bewust zijn van de bezorgdheid die je uitdrukt over de frequentie en de locatie van deze evenementen. We nemen jouw suggesties mee in de evaluatie van ons evenementenbeleid. Onder meer de locatiekeuze, tijdsduur en naleving van geluidsnormen blijven hierbij belangrijke aandachtspunten. Daarnaast wordt er bij elke aanvraag een afweging gemaakt tussen de aard van het evenement, de timing en de mogelijke impact op de buurt. Toezicht wordt hierbij voorzien, zowel preventief als curatief. We danken jou voor jouw bereidheid om hierover verder in gesprek te gaan. Indien gewenst, nemen wij graag contact met jou op om jouw opmerkingen persoonlijk te bespreken. We horen dan graag welke momenten (avond, bepaalde tijdstippen) voor jou het beste schikken. Ik wil je graag nog laten weten dat je ook steeds welkom bent tijdens het spreekuur van onze burgemeester Johan Deleu of de schepen voor cultuur en evenementen, Jan Couck. Deze zittedagen gaan niet door tijdens de vakantie maar vanaf september kan je terug bij de burgemeester en schepenen terecht.</p> | 05/07/2025 |
|--|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|--|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast           | <p>Klacht: Wij contacteren u in verband met geluidsoverlast van het speelplein Konkelgoed ter hoogte van Konkelgoed/ Millenniumstraat. Het voetbalveld nodigt altijd al uit tot overlast omwille van roepende en tierende jongeren. De laatste weken komt daar echter bij dat er systematisch jongeren na sluitingstijd (op het bord is 21 uur aangegeven) opduiken. De jongeren zorgen voor nachtlawaai want blijven ook na 22:00u lustig doorgaan. Dit verstoort de nachtrust van de omwonenden. We hebben de jongeren al meerdere keren aangesproken, maar zij negeren onze opmerkingen. We contacteerden ook al enkele keren de politie, maar volgens ons gaven ze nog geen gevolg aan onze oproepen. Nochtans denk ik dat dit verplicht is. Concreet willen we u vragen of u aan de politiediensten wil vragen hier (vooral rond en na sluitingstijd) spontane controle uit te voeren. Zodanig dat de jongeren eens kan gewezen worden op overlast, nachtlawaai en het reglement ter zake.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor jouw melding betreffende de aanhoudende (geluids)overlast aan het speelplein Konkelgoed. We begrijpen dat dit de rust van omwonenden verstoort en appreciëren jouw betrokkenheid en eerdere pogingen om de situatie zelf aan te pakken.</p> <p>Intussen hebben wij jouw bezorgdheid overgemaakt aan de politiediensten. Zij hebben bevestigd dat oproepen met betrekking tot nachtlawaai (na 22 uur) tot hun bevoegdheid behoren. De politie heeft hierbij aangegeven vooral reactief op te treden, wat betekent dat ze tussenkomen op het moment dat er effectief een oproep wordt gedaan. We raden daarom aan om bij elke overlast onmiddellijk contact op te nemen via het noodnummer, zodat zij de situatie ter plaatse kunnen inschatten en gepast kunnen handelen. Daarnaast zullen de gemeenschapswachten en de wijkinspecteurs overdag extra toezicht houden op het speelplein. Op die manier kan er ook preventief worden opgetreden en kan men jongeren aanspreken over het naleven van de sluitsuren en het beperken van geluidsoverlast.</p> <p>Wij volgen dit verder op en blijven in contact met de bevoegde diensten. Aarzel niet om ons op de hoogte te houden van eventuele nieuwe incidenten.</p> | 07/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast           | <p>Klacht: Voetbalplein Konkelgoed. Zie foto's wat ze hier achtergelaten hebben deze middag. Is niet eerste keer - heb al eens opgekuist. We kennen die jongeren niet. Ze komen de laatste tijd wel al een paar keer met 20-30 man. Jongens en meisjes. Maken dan ook veel lawaai ,ook na 10 uur. Afvalbak wat verder is leeg.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor jouw melding betreffende de aanhoudende (geluids)overlast aan het speelplein Konkelgoed. We begrijpen dat dit de rust van omwonenden verstoort en appreciëren jouw betrokkenheid en eerdere pogingen om de situatie zelf aan te pakken. Intussen hebben wij jouw bezorgdheid overgemaakt aan de politiediensten. Zij hebben bevestigd dat oproepen met betrekking tot nachtlawaai (na 22 uur) tot hun bevoegdheid behoren. De politie heeft hierbij aangegeven vooral reactief op te treden, wat betekent dat ze tussenkomen op het moment dat er effectief een oproep wordt gedaan. We raden daarom aan om bij elke overlast onmiddellijk contact op te nemen via het noodnummer, zodat zij de situatie ter plaatse kunnen inschatten en gepast kunnen handelen. Daarnaast zullen de gemeenschapswachten en de wijkinspecteurs overdag extra toezicht houden op het speelplein. Op die manier kan er ook preventief worden opgetreden en kan men jongeren aanspreken over het naleven van de sluitsuren en het beperken van geluidsoverlast. Wij volgen dit verder op en blijven in contact met de bevoegde diensten. Aarzel niet om ons op de hoogte te houden van eventuele nieuwe incidenten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 08/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid | <p>Klacht: zou het kunnen dat er fouten gemaakt zijn bij de aanleg van het voetpad en zebrapad in de Marktstraat ter hoogte van café Bonanza aangezien het voetpad en het zebrapad op dit ogenblik niet toegankelijk zijn voor de voetgangers? Als de hoge tafels en stoelen er met de toestemming van het gemeentebestuur staan, dan is het zebrapad en voetpad niet correct aangelegd.</p> <p>Antwoord: Je mag de melder antwoorden dat de uitbater van Café Bonanza nogmaals gewezen werd op de voorwaarden van zijn terrasvergunning, waarop die meteen de gevraagde aanpassingen heeft gedaan. De dienst heeft ter plaatse de nodige controles uitgevoerd en volgt de situatie ook verder op. Het zomerterras is vergund tot en met 31 oktober 2025.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 08/07/2025 |

|  |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|--|--------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid | <p>Klacht via mail naar burgemeester op 27/4/2025: Graag wil ik iets aankaarten. Als jonge vader van 2 jonge dochters neem ik jou graag even mee op mijn autorit naar de crèche. Wij wonen in de Sint-Paulusbaan. De twee recent wegversmallingen in de Nanovestraat zijn om diverse redenen heel gevaarlijk. Ik kan u alleen maar vragen om te bekijken om de verkeerssituatie te analyseren en hopelijk zal u vaststellen dat die wegversmallingen beter verwijderd worden. De Steenweg op Aalst dan: hier staan vaak auto's in bochten geparkeerd waardoor je blind moet hopen dat er geen tegenligger afkomt. Dit kan toch niet de bedoeling zijn. Ik zou een veel uitgebreidere mail kunnen opstellen. Maar dit lijkt me overbodig. Doe gerust zelf eens deze autorit van amper 5 kilometer op een werkdag tussen 17u en 18u. Ik ben voor veilig en vlot verkeer. Hopelijk kan u hieraan iets doen.</p> <p>Mail melder via mail naar burgemeester op 7/6/2025: U heeft het ongetwijfeld druk. Toch had ik graag een antwoord op mijn mail gehad binnen een redelijke termijn. De situatie wordt er niet beter op en vooral in de Nanovestraat wordt veel agressief gereden.</p> <p>Mail burgemeester naar klager op 7/6/2025: We volgen de aanpassingen in de Nanovestraat op en hebben de intentie om deze binnenkort te evalueren. Ik plaats bij deze onze deskundige mobiliteit en het hoofd van de verkeersdienst van de politie in cc. In afwachting van een antwoord mag u me gerust contacteren voor een onderhoud.</p> <p>Antwoord vanuit infrastructuur: Hartelijk dank voor jouw bezorgdheid en jouw melding omtrent de verkeerssituaties in onze gemeente. Jouw betrokkenheid bij de verkeersveiligheid wordt ten zeerste gewaardeerd. Wat betreft de asverschuivingen in de Nanovestraat, kunnen wij je meedelen dat deze ingrepen bewust werden uitgevoerd om de snelheid van het gemotoriseerd verkeer te remmen. Uit observatie blijkt dat dit effect ook daadwerkelijk bereikt wordt.</p> <p>Bovendien zorgen de afgescheiden fietspaden ervoor dat fietsers – waaronder veel jonge schoolgaande kinderen – op een veel veiligere manier door de straat kunnen rijden dan voordien.</p> <p>Het onveilige gevoel dat sommige autobestuurders ervaren in deze situatie, is vaak eerder te wijten aan de persoonlijke ingesteldheid achter het stuur. Wanneer elke weggebruiker zich aan de verkeersregels houdt en zijn snelheid aanpast aan de omgeving, worden gevaarlijke situaties tot een minimum beperkt.</p> <p>Wat betreft jouw opmerking over de zichtbaarheid in de Nieuwstraat en Steenweg op Aalst, delen wij jouw bezorgdheid. Parkeren aan de binnenkant van een bocht beperkt inderdaad de zichtbaarheid en verhoogt het risico op onveilige situaties. In dit verband willen we je meegeven dat het alternerend parkeren op deze locaties zal verdwijnen, zoals voorzien in de nieuwe wegcode die door de federale overheid werd opgelegd. In de plaats daarvan zullen we vaste parkeerplaatsen aanbrengen, met name aan de buitenzijde van bochten, zodat het zicht voor kruisend verkeer zo goed mogelijk blijft.</p> <p>Bij deze ingreep houden we ook rekening met de doorstroming van het verkeer, aangezien deze straten een belangrijke verbindingfunctie hebben van en naar het centrum van onze gemeente.</p> | 09/07/2025 |
|--|--------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |
|--|--------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Parkeerproblemen | <p>Klacht: Net zoals vorige jaren leiden de verkeersmaatregelen tot verkeersinbreuken in Costershof. Omwille van de plaatsing van bestendige verkeersborden F15 (woonerf) is het parkeren enkel toegestaan op de gesignaliseerde parkeervakken (letter P). Het foutief parkeren belet dat, overeenkomstig de voorschriften van een woonerf, voertuigen voor hulpverlening en de voertuigen tot openbaar nut toegang kunnen hebben en er kunnen rijden. Algemene adviezen van de brandweer m.b.t. de vrije breedte (4 meter) en minimumstraat (buitenkant) van 15 meter zijn eveneens onhaalbaar. Dezelfde klachten heb ik vorig jaar ook per mail geformuleerd. Antwoord: Bedankt voor het telefoongesprek deze ochtend. Het was fijn om je even persoonlijk te spreken. Zoals toegelicht, vond gisterenavond de evaluatie van de zomerkermis plaats, waarbij alle betrokken diensten aanwezig zijn. Ik heb gewacht op deze bijeenkomst om jou een onderbouwde reactie te kunnen geven, onder andere op basis van de feedback van de politie. Tijdens de paardenprocessie is er helaas geen controle uitgevoerd in Costershof, noch door onze eigen diensten, noch door de politie. De focus lag toen volledig op de veiligheid van de stoet en de begeleiding van de meer dan 800 figuranten. Hierdoor kwam handhaving in de omliggende straten, waaronder Costershof, in het gedrang. De politie vraagt om in zulke gevallen zeker een melding te doen bij hun diensten. Zo blijven zij op de hoogte, ook als een straat niet meteen in hun toezicht wordt opgenomen wegens andere prioriteiten. In tegenstelling tot wat je onderaan jouw bericht aangaf, werd de Schoolstraat wel degelijk afgesloten ter hoogte van het rondpunt aan de Karenveldstraat. Zoals vanochtend besproken, is het mogelijk dat de nadarhekken even aan de kant zijn geschoven om deelnemers door te laten, en nadien niet correct zijn teruggeplaatst. We doen hierbij een beroep op burgers om zorg te dragen voor de signalisatie en deze niet te verplaatsen of negeren. Het is bij zulke grote evenementen helaas niet haalbaar om elke straat permanent te bemannen, maar we begrijpen uiteraard jouw bezorgdheid. We hebben jouw opmerkingen (een de aanvulling uit het telefoongesprek van deze ochtend) opgenomen in het evaluatieverslag, zodat er bij toekomstige edities extra aandacht kan gaan naar controle in Costershof. Vorig jaar kaartte je vooral het foutparkeren tijdens de jaarmarkt aan. We willen jou meegeven dat er dit jaar meerdere politiepatrouilles zijn langsgekomen in Costershof, met tussenkomsten waar nodig. Tot slot nemen we ook jouw suggesties mee: we bekijken het plannetje van de jaarmarkt opnieuw, met specifieke aandacht voor de aanduiding van de Schoolstraat/Processiestraat en de doorgang richting Heiveld. We zullen Costershof duidelijker opnemen in de communicatie voorafgaand aan evenementen. Je mag er zeker van zijn dat Costershof als aandachtspunt wordt meegenomen en wij onze uiterste best doen om het correct parkeren daar ook te bewaken bij evenementen.</p> <p>Antwoord klager: Ik dank u voor het omstandig antwoord. Het valt inderdaad te verkiezen dat aan de oorzaken van de klachten wordt verholpen. Telkens de politie contacteren voor een inbreuk is eerder symptoombestrijding en is tevens in de praktijk onhaalbaar. Feit is wel dat het verkeer van hulpdiensten niet mag belemmerd worden. Betreffende de oorzaken lijkt het me ook nuttig om er op te wijzen dat de verkeersborden reglementair moeten geplaatst worden. Als één enkel verbodsbord links ten opzichte van de rijrichting wordt geplaatst dan heeft dit geen enkel gebiedend karakter en is dit louter straatversiering. Betreffende het stratenplan, gepubliceerd in het infoblad juni-juli 2025, is de (gearceerde) jaarmarktzone waarin een parkeer- en verkeersverbod geldt begrensd tot de hoek Processiestraat met Schoolstraat. Volgens de informatiebrief verstrekt aan de bewoners werd een "parkeerverbod + verbod voor alle verkeer" opgelegd van Schoolstraat tot aan het kruispunt met Heiveld (Schoolstraat 40). Dit lijkt me een tegenstrijdigheid. De problematiek moet in algemene zin herleid worden tot evenementen zin want er zijn dan ook nog de wielervedstrijden waarbij er meer personeel moet ingezet worden dan er toeschouwers zijn.</p> <p>Antwoord: Ik neem jouw aanvullingen nog mee op in de evaluatie. Een waardevolle tip om met een kritische blik de plaatsing van de signalisatie op te volgen. Laten we verder toch ook blij zijn dat we in Opwijk een variatie aan evenementen hebben, zodanig vele burgers hun gading vinden binnen het aanbod. Het zorgt voor beleving, ontmoeting en verbondenheid in onze gemeente.</p> | 16/07/2025 |
|--|--------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Op 11 juli heb ik vastgesteld dat meerdere Belgische vlaggen in Opwijk werden vervangen door Vlaamse vlaggen (zie foto's in bijlage). Vandaag voor onze nationale feestdag werd de Vlaamse vlag niet vervangen. Terwijl er dus op de Vlaamse feestdag twee Vlaamse vlaggen wapperden, wapperde er op de Belgische feestdag slechts 1 Belgische vlag. Waarom wordt dit verschil gemaakt bij het uithangen van onze vlaggen op onze feestdagen? Wat is het gemeentelijk beleid hieromtrent en hoe wordt dat bepaald?</p> <p>Antwoord: Bedankt voor jouw melding en jouw bezorgdheid omtrent het uithangen van de vlaggen. Wij bevestigen dat wij ons vanzelfsprekend dienen te houden aan de vigerende wetgeving en richtlijnen inzake vlagvoering. Deze zijn terug te vinden via het officiële protocol vlaggen van de Vlaamse overheid. De situatie die je op 21 juli hebt vastgesteld, waarbij slechts één Belgische vlag wapperde, was allicht het gevolg van een onachtzaamheid. Dit is zeker niet de bedoeling. Wij zullen erop toezien dat dit in de toekomst correct gebeurt en dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen de nationale feestdag en de Vlaamse feestdag. Het gemeentelijk beleid inzake vlagvoering is gebaseerd op de bovenvermelde richtlijnen van de Vlaamse overheid. Concreet betekent dit dat wij op de vastgelegde feest- en herdenkingsdagen de juiste vlaggen laten uithangen volgens het protocol.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 21/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Vandaag heb ik aan het skatepark in Opwijk een groep kinderen gezien die onder toezicht stonden van een oudere persoon. Ze waren afval van de grond aan het nemen en gooiden het naar elkaar. Dit leidde tot een zeer storende situatie. Er lag extreem veel vuil verspreid over het hele terrein, wat het skatepark compleet onverzorgd en onaangenaam maakt voor andere bezoekers. Dit gedrag is ongepast en respectloos tegenover de buurt en de openbare ruimte. Ik wil met deze melding een klacht indienen en vraag dat er maatregelen worden genomen om dergelijk gedrag te voorkomen, bijvoorbeeld via toezicht of controle. Zulke situaties mogen zich hier niet blijven herhalen.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor jouw klacht. Deze maakt dat we de vinger aan de pols kunnen houden wat betreft de toestand in de openbare ruimte, waartoe ook het skatepark behoort. Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Spelen geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Het stimuleert de jeugd ook in hun ontwikkeling. Het skatepark is in dat opzicht dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we ook steeds de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Zo wordt deze locatie frequent bezocht door de gemeenschapswachten en de wijkinspecteurs om toezicht te houden. Op die manier kan er preventief worden opgetreden en kan men personen aanspreken die een actie uitvoeren die overlast kan veroorzaken. Jammer genoeg is een continu toezicht niet mogelijk en is overlast nooit uit te sluiten. Indien je acties opmerkt die je als storend ervaart, wensen wij jou te motiveren om rechtstreeks in dialoog te gaan met deze personen. Mogelijks kunnen kleine opmerkingen dan onmiddellijk een oplossing krijgen. Daarnaast maakt deze dialoog dat er meer wederzijds begrip en een aangenamer samenleven kan nagestreefd worden. Vaak wordt overlast door iedereen op een individuele manier beleefd en ervaren, en leidt dialoog tot meer wederzijds begrip. Indien deze dialoog niet tot een constructieve oplossing leidt en de aanwezigheid van deze gebruikers tot overlast leidt die door jou als onaantvaardbaar wordt gezien, kan je steeds contact opnemen met de politiezone AMOW om melding te maken van deze overlast. Dit is ook het geval bij eventuele schade. Deze dient vastgesteld worden door de politiezone AMOW waarbij je een klacht dient neer te leggen. Je kan hen bereiken via: T 101 (bij dringende politiehulp) - T 02 452 50 05 (bij niet-dringende politiehulp) - <a href="http://www.lokalepolitie.be/5408">www.lokalepolitie.be/5408</a></p> | 21/07/2025 |

|  |              |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |
|--|--------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast           | Klacht: vrijdag was er weer een sterke irriterende geurhinder door verbranding van afval op het erf van een schrijnwerkerij. Dit valt regelmatig voor en men is blijkbaar goed uitgerust, immers de schoorsteen is enkel zichtbaar vanaf de openbare weg bij gebruik. Deze keer heb ik de politie verwittigd via de alarmcentrale, en die zijn der plaatse geweest. Antwoord: Goed dat je ons op de hoogte hebt gebracht. Interventies van de politie, gerelateerd aan milieu, worden niet doorgegeven aan de milieumambtenaar. Na contact met de politie over deze interventie heb ik geen verhaal gekregen over de situatie ter plekke. De interventie is wel geregistreerd. Jouw melding over de verplaatsing van de grond en de aanhoring op het perceel aan de linkerzijde van de inrit van Leireken 1 is doorgegeven aan de collega's van stedenbouw. Je kan steeds de politie bellen of contact nemen met de milieudienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 28/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast           | Klacht: Herhaling van een eerdere melding. Een aantal weken geleden berichtte ik u over een irritant geluid dat wordt geproduceerd door een installatie die zich bevindt op het dak van het politiekantoor in de Processiestraat<br>Antwoord: Het betreurt ons te lezen dat uw melding niet meteen bij de juiste personen terecht gekomen is. Ondertussen werd de installatie uitgeschakeld en zal er kortelings een techniekier langs komen om de installatie te herstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast           | Klacht: Mail naar jeugddeskundige: Vuilnisbelt pubers. Ze hebben weer toegeslagen. Nu aan banken van speeltuintje Konkelgoed. Vorige week ook. Heb laten liggen: mocht je het zelf willen zien. Enkele dagen geleden aan de banken in spechtes. Je kan ze zo volgen aan zakken chips en blikjes. Wie kan die op betere gedachten brengen ? Je moet ze kunnen aanspreken als ze vertrekken - een jachcamera 📷<br>Antwoord: herhaalde klacht is overgemaakt aan de gemeenschapswachten om extra controle te houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 29/07/2025 |
|  | Ontvankelijk | Verkeersveiligheid | Klacht: Op 18 oktober 2024, heb ik een klacht ingediend over het feit dat er regelmatig voertuigen over het voetpad rijden in Heirbaan 124-216. De gemeente gaf aan dat deze kwestie op 5 november 2024 besproken zou worden, maar tot op heden heb ik hier nog geen terugkoppeling op ontvangen. Vandaag heb ik weer een zorgwekkend incident meegemaakt: toen ik uit mijn auto stapte, moest ik snel uit de weg springen omdat er een auto op het voetpad reed. De situatie was zo gevaarlijk dat ik anders omver gereden zou zijn. Dit is inmiddels niet de eerste keer dat ik een dergelijke situatie meemaak, en ik maak me grote zorgen over de veiligheid van voetgangers in dit gebied. Ik hoop van harte dat deze kwestie serieus genomen wordt, aangezien er in de toekomst ernstige ongelukken kunnen plaatsvinden als er geen maatregelen worden genomen. Graag ontvang ik een update over de genomen stappen en de voortgang van de besproken oplossing.<br>Antwoord: De dienst Mobiliteit en Infrastructuur heeft uw vraag tijdens het maandelijks mobiliteitsoverleg grondig besproken. Wij begrijpen jouw bezorgdheid en delen jouw mening dat het ontoelaatbaar is dat bestuurders het voetpad gebruiken om elkaar te kruisen. We hebben verschillende mogelijke maatregelen bekeken, waaronder het plaatsen van paaltjes of andere objecten op het voetpad. Dit blijkt echter geen gedragen oplossing te zijn. Fietsverenigingen en minder mobiele weggebruikers vragen namelijk om zo weinig mogelijk obstakels op voetpaden te voorzien. De hoge parkeerdruk speelt in dit probleem een belangrijke rol, maar werkt tegelijk ook deels remmend: doordat bestuurders geregeld moeten invoegen om elkaar te kruisen, ligt de snelheid in de straat doorgaans lager. Hoewel sommige weggebruikers onzorgvuldig rijden, gaat het gelukkig om een beperkte groep. De meeste bestuurders respecteren de wegcode en verlenen voorrang of wachten wanneer dat nodig is. Op dit ogenblik zien wij daarom geen mogelijkheid om bijkomende maatregelen te nemen. Wij blijven de situatie wel aandachtig opvolgen en waarderen het dat u dit signaal met ons hebt gedeeld. | 31/07/2025 |

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|--|--------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Ik ben een inwoner van Opwijk, woonachtig aan de kerk. Met deze brief wil ik mijn ernstige bezorgdheid uiten over de aanhoudende geluidsoverlast veroorzaakt door het luiden van de kerkklokken, vooral tijdens de nachtelijke uren. De klokken slaan elk uur meerdere keren en één keer op het halve uur – 24 uur per dag, 7 dagen per week. Het geluidsvolume is aanzienlijk en duidelijk hoorbaar, zelfs met gesloten ramen. Als gevolg hiervan heb ik te maken met ernstige slaapstoornissen, verhoogde prikkelbaarheid, en vermoedelijk beginnende depressieve klachten.</p> <p>Antwoord: Beste, wij hebben jouw klacht overgemaakt aan de kerkfabriek dewelke deze materie besproken hebben binnen de kerkraad. Na dit overleg lieten zij ons weten dat de klokken momenteel stil liggen door de werkzaamheden die plaatsvinden aan de kerktoren. Op 10/9/2025 is een expert langsgesproken en heeft de demping van de uurslag tijdens de nacht kunnen regelen. In navolging van de andere kerkfabrieken en de ervaring van de expert werd de volgende uurregeling getroffen: om 22u00 is de laatste uurslag en om 7u00 start de eerstvolgende uurslag. Zij willen vermelden dat de uitschakeling van de uurslag tijdens de nacht een teken van goede wil is vanuit de kerkfabriek tegenover de burens van de kerk. Het verdere gebruik van de kerkklokken blijft behouden.</p> | 04/08/2025 |
|--|--------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Op zondag 3 augustus vond het zomerbar evenement plaats in het kader van Mazenzele kermis. Volgens de politie die wij teneinde raad belden beschikte de organisator over een vergunning van de gemeente die toelating gaf versterkte muziek te spelen tot 03:00. Ondanks deze vergunning hebben wij ernstige geluidsoverlast ervaren. Het geluidsniveau in mijn woning was zodanig dat normale nachtrust onmogelijk was, voor mezelf, mijn echtgenote en onze beide kinderen. Ik heb de hinder gedocumenteerd in de bijgevoegde video, inclusief het feit dat het einduur niet strikt gerespecteerd werd. Met deze mail dien ik formeel klacht in over de ervaren overlast en verzoek ik de gemeente om: Inzage te geven in de vergunning en de opgelegde voorwaarden. Na te gaan of de voorwaarden effectief nageleefd werden door de organisator</p> <p>Antwoord: Naar aanleiding van jouw klacht van geluidsoverlast tijdens Mazenzele Kermis en specifiek tijdens de Summerbar op zondag 3 augustus hebben we de politiediensten bevestigd. Er werden 2 meldingen van nachtlawaai genoteerd op zondagavond om 22.55 uur en om 00.01 uur. De organisatoren beschikten over een geldige vergunning tot 03.00 uur. Er is een interventieploeg ter plaatse geweest die de voorwaarden van de vergunning heeft gecontroleerd. Volgens hun vaststellingen stond de muziek zeker en vast niet te luid. Wij hebben voorlopig geen elementen om aan te nemen dat de voorwaarden van de vergunning niet correct nageleefd zouden zijn, zowel qua geluidsniveau als qua einduur. Het spijt ons dat jij en jouw gezin dit helemaal anders ervaren hebben. Ter verduidelijking delen we graag de afgeleverde vergunning met jou. Wij hanteren altijd en dus ook voor deze activiteit de normen die in de Vlaamse milieuregelgeving (VLAREM) zijn opgenomen. Deze gelden zowel voor de muziekactiviteit zelf als voor de bescherming van de omgeving. Met de dienst vrije tijd hechten wij veel waarde aan het evenwicht tussen levendige gemeenschapsactiviteiten, waarvan Mazenzele Kermis er zeker een is, en het wooncomfort van de buurtbewoners. Door maatregelen te nemen en voorwaarden op te leggen proberen we de hinder in de directe omgeving zoveel mogelijk te beperken. We willen hierbij wel benadrukken dat tijdens kermissen en andere evenementen, binnen redelijke grenzen, enige geluidsproductie ook na 22.00 uur toegestaan is. Dit maakt immers deel uit van het karakter en de traditie van dergelijke festiviteiten, die voor veel inwoners een belangrijk sociaal en cultureel moment vormen. We begrijpen dat dit toch een impact kan hebben, zeker op gezinnen met jonge kinderen, maar willen ook aangeven dat tijdens Mazenzele Kermis en andere evenementen die in Mazenzele echt wel beperkt zijn, enig afwijkend geluidsniveau wettelijk is toegelaten en ook maatschappelijk ingebed is. We willen in Opwijk de burgers de kans geven om deel te nemen aan een gevarieerd vrijetijds- én feestaanbod. Zo creëren we ontmoetingskansen die leiden tot verbondenheid en vertrouwen en soms zelfs ook tot sociale controle. Met een gevarieerd aanbod hopen we dat elke inwoner zijn gading kan vinden en dat we kunnen bijdragen aan ontspanning, uitdaging of ontplooiing. Dit wil echter niet zeggen dat we ons niet bewust zijn van de bezorgdheid die je uitdrukt. We nemen die mee in de evaluatie van ons evenementenbeleid die hoog op onze agenda staat. Onder meer de locatiekeuze, tijdsduur en naleving van geluidsnormen blijven hierbij belangrijke aandachtspunten. Antwoord klager: Wij hebben inderdaad ook zelf kunnen genieten van de festiviteiten en begrijpen dat het welzijn of plezier van iedereen in acht moet worden genomen. Echter kan ik haast niet geloven dat het opgelegde geluidsniveau hier gerespecteerd werd. In de vergunning lees ik onder artikel 2: de organisator is verplicht om tijdens de volledige duurtijd van het evenement het geluidsniveau te meten door middel van minstens een klasse 2-geluidsmeter; • de gemeten geluidswaarden moeten beschikbaar zijn (of gesteld worden) voor (aan) de milieubemeteraar/gemeentelijk toezichthouder, met het oog op controle op het maximum toegelaten geluidsniveau; Lijkt me dat dit toch makkelijk kan gecheckt worden, willen jullie deze effort doen ?</p> <p>Antwoord: Zoals hieronder reeds aangegeven, hebben wij geen objectieve reden om aan te nemen dat de voorwaarden van de vergunning niet correct werden nageleefd tijdens de Zomerbar van Mazenzele Kermis, zowel qua geluidsniveau als qua einduur. De bevestigde diensten alsook de politiediensten hebben dit grondig gecontroleerd. Wij zijn er dan ook van overtuigd dat de juiste</p> | 04/08/2025 |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|--|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |              |          | voorwaarden werden opgelegd aan de organisator en dat deze correct werden gehandhaafd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht: Wij dienen hierbij een formele klacht in tegen de eigenaar/bewoner van het perceel gelegen te Bunderstraat x, vanwege langdurige nalatigheid, wanbeheer en overlast, in strijd met de gemeentelijke voorschriften inzake netheid en veiligheid.. Antwoord: De gemeenschapswachten zijn ter plaatse geweest en hebben een controle uitgevoerd op het openbaar domein. Hierbij werden geen constructies of afval aangetroffen. Zowel de milieubeambte als de dienst stedenbouw hebben het perceel opgenomen in hun controle en zullen een verder onderzoek instellen. Indien je behoefte hebt aan burenbemiddeling, kan je contact met mij opnemen via e-mail of telefonisch op het nummer 052/36.51.11.</p> <p>Melder: Bedankt voor je feedback. Een latere reactie vermits we een paar weken onderweg, vakantie zijn. Ik heb paar weken terug dus voor mijn vakantie de burgemeester op de hoogte gebracht dat de burenen opgeruimd hebben zowel in de tuin als op straat. Wellicht ook de reden waarom de diensten niks opgemerkt hebben. Wijzelf hebben in onze tuin paar emmers vol met afval opgeruimd. Indien er geen haag zou staan, zou elke dag onze tuin vol met rommel liggen. Trouwens dit gaat niet over grote stukken maar van het grijze piepschuim, plastic, papier ... en vb. plastic handschoenen in onze bomen. Zie foto'. Op afstand lijkt het mee te vallen maar wanneer je er naast woont en vooral wanneer het waait komt alles in de omliggende tuinen terecht. Ik spreek dus ook in naam van de de aanpalende burenen. Dus om het onderzoek te vervullen, kloppen jullie best eens aan bij de burenen die rechts van hen wonen en burenen waarvan de tuin achteraan aansluit. Het gaat hier ook om respect van de waarden en normen van de bunderstraat maw iedereen doet zijn best om de tuintjes en straatbeeld in ere te houden. Dat verwachten wij ook van nieuwe burenen om zo de waarde van de bunderstraat te behouden. Momenteel staan we niet te springen voor een Burenbemiddeling vermits ik reeds vriendelijk aangeklopt hebt en gevraagd na 2,5 jaar geduld om hun tuin te op te ruimen en ook onze afsluiting niet te gebruiken als muur. Dit heeft ons veel geld gekost ... Later werd ik vrij arrogant en aggressief behandeld door mevrouw in kwestie zelf. De dochter integendeel die kwam wel luisteren. Ik heb hier een filmpje van ( camera deurbel) en burenen als getuige. Onderhandeling is moeilijk wanneer waarden en normen anders worden begrepen. Nogmaals ga a.u.b. luisteren bij de aanbehalende burenen want die hebben jullie hulp zeker nodig en ook het nodige fotomateriaal als bewijs. Alvast bedankt dat jullie dit dossier blijven opvolgen.</p> <p>Antwoord: Ik hoop dat jullie een fijne vakantie achter de rug hebben. Bedankt om dit door te geven. Ik heb jullie klacht intussen bezorgd aan de betrokken dienst zodat zij de situatie nog eens kunnen bekijken. Wanneer het vuil zich op privéterrein bevindt, kunnen onze gemeenschapswachten daar jammer genoeg niets aan doen, omdat zij daar geen bevoegdheid hebben. Als jullie dat wensen, kunnen we bekijken of burenbemiddeling kan helpen om samen tot een oplossing te komen. Een andere mogelijkheid is om de kwestie voor te leggen aan de vrederechter, die soms ook kan bemiddelen. Mochten de burenen hun verhaal willen doen dan mogen ze mij steeds contacteren op dit emailadres.</p> | 22/08/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |
|--|--------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Toelichting: Het karton en het afval van de SK zou normaal op dinsdag afgehaald worden. Alles staat, zoals afgesproken, klaar aan het poortje. De winkel was gisteren, 04/08/2025, open. Tot onze spijt krijg ik terug reclamatie van Kind en Gezin dat het karton ed niet is afgehaald. Het afval staat voor het raam van de dokter, wat dus niet ok is. Het afval van 07/07 was ook niet afgehaald. De collega's die de schenkingen brachten hebben gisteren (05/08/2025) alles mee genomen van juli. D.w.z. dat het afval daar een maand voor de dokter haar raam heeft gestaan.</p> <p>Antwoord: Wegens het pensioen van een collega en de vakantieperiode was de regelmaat nog niet op punt. Ondertussen werd dit opgelost.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 28/08/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: De nieuwe website is geen verbeteren ivm informatie over een internationaal paspoort. Er is geen informatie over de prijs en de uitleg van de procedure is een kopie van binnenlandse zaken. Er wordt gezegd "sommige gemeenten maken zelf een pasfoto".. waarom staat er niet bij dat Opwijk dat NIET doet? Overigens zou dit wel een service zijn naar de inwoners (want 20 euro voor een koppel pasfoto's die dan uiteindelijk toch worden ingescand is weggegooid geld). Gelieve de procedure voor het internationale paspoort aan te passen met de regels en tarieven die gelden in Opwijk.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor je opmerking omtrent de website van Opwijk. Dit werd door de betrokken dienst nagekeken en aangepast. Je kan hier de link vinden: <a href="https://www.opwijk.be/belgisch-internationaal-paspoort">https://www.opwijk.be/belgisch-internationaal-paspoort</a>. Ik hoop je hiermee voldoende te informeren en wens je nog graag een fijne avond.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 03/09/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Wat zijn de geluidsvoorschriften voor de Nijdrop? Is hun terras een nachtclub? Hoeveel decibel is toegestaan? Wie controleert de decibel? Wie geeft de autorisatie tot 3uur AM?</p> <p>Antwoord: Ging het over specifiek het weekend voorgaande op je klacht? Of gaat het over algemene overlast. Voor het weekend van 20/9 was er effectief een vergunning voor Nijdrop, die werd afgeleverd door het college. Wij hanteren altijd en dus ook voor deze activiteit de normen die in de Vlaamse milieuregeling (VLAREM) zijn opgenomen. Dit wil echter niet zeggen dat we ons niet bewust zijn van de bezorgdheid die je uitdrukt. We nemen die mee in de evaluatie van het evenementenbeleid. Op het moment dat je overlast ervaart, kan je best de lokale politie contacteren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 05/09/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Enige tijd geleden hebben wij U een melding gestuurd over sluikstorten en wanpraktijken rond de textielcontainers. Daarbij werd aangegeven dat de gemeente zou onderzoeken hoe deze illegale activiteiten konden worden voorkomen. Tot op heden hebben wij echter nog geen concrete maatregelen vanuit de gemeente opgemerkt. In de praktijk ondervinden wij steeds meer problemen met sluikstorters en vervuilers. Zonder de ondersteuning van de gemeente en de bevoegde diensten wordt het voor ons bijzonder moeilijk om onze dienstverlening correct verder te zetten. De meldingen die wij doen, vormen jammer genoeg slechts het topje van de ijsberg. Wij willen U daarom vriendelijk herinneren aan onze eerdere meldingen en verzoeken om de nodige stappen te ondernemen, zowel voor het opruimen van het sluikstort als voor het structureel aanpakken van dit probleem. Wij staan open voor voorstellen en werken graag samen met de gemeente om tot een structurele oplossing te komen en eventueel de sluikstorters en vervuilers effectief te kunnen vervolgen.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor uw meldingen en de duidelijke toelichting bij de problematiek rond de textielcontainers in onze gemeente. Wij begrijpen dat de aanhoudende overlast door sluikstorten en het verkeerd gebruik van de containers een grote impact heeft op uw werking. Hoewel wij begrip hebben voor uw situatie, moeten wij u helaas meedelen dat wij niet kunnen ingaan op uw verzoek om het afval uitzonderlijk via het gemeentelijk recyclagepark te laten afvoeren, noch om bijkomende ondersteuning te voorzien. Wij danken u voor uw betrokkenheid en inspanningen, en nemen uw bezorgdheden ter kennis.</p> | 30/09/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|--|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Via een aangetekend schrijven van de Gemeente heb ik verleden week vernomen dat mijn buurt gaat volgebouwd worden met nieuwe woningen. Op de plannen van de nieuwe verkaveling stel ik vast dat er een aparte kavel 5 voorzien is voor nutsvoorzieningen met mogelijkheid tot aansluiting op de openbare riolering. Omdat het nu om een ruime verkaveling gaat kan dat nu ineens wel. Is het omdat mijn huis aan de overzijde van de verkaveling staat dat het voor mij niet kon ? Ik vrees dat het eerder in de richting moet gezocht worden dat ik niet de goeie vriend bij de Gemeente ben. Een paar voorbeelden kunnen dit verklaren.</p> <p>Antwoord: Wij ontvingen jouw klacht met betrekking tot de geplande verkaveling in 't Kintstraat en de situatie rond jouw aansluiting op de openbare riolering. We begrijpen dat je hierover vragen en bezorgdheden hebt en willen die graag verduidelijken. Voor de betrokken verkaveling is momenteel een aanvraag lopende bij de dienst stedenbouw. In de voorwaarden voor deze verkaveling wordt voorzien dat er een openbare riolering wordt aangelegd tot aan de laatste kavel, nabij jouw woning. Wanneer de verkaveling effectief wordt goedgekeurd en de rioleringswerken worden uitgevoerd, zal je – als bewoner van het laatste perceel in de straat – de mogelijkheid hebben om een aansluiting aan te vragen bij Riopact. Op dat moment zal dan bekeken worden of een aansluiting technisch mogelijk is, al dan niet via een gravitaire leiding. Gust De Blok en André Merckx zijn intussen niet meer in dienst en de omstandigheden veranderen met een nieuwe verkaveling. Een mogelijke aansluiting zal opnieuw onderzocht moeten worden. We kunnen je wel verzekeren dat de gemeente en Riopact er vandaag naar streven om alle woningen die technisch kunnen worden aangesloten op de openbare riolering, die mogelijkheid ook te bieden. Wat het parkeerbeleid in jouw straat betreft, als de nieuwe verkaveling wordt gerealiseerd, zal de verkeerssituatie opnieuw worden geëvalueerd en kunnen er waar nodig aanpassingen gebeuren. Wij hopen dat bovenstaande toelichting wat duidelijkheid biedt over de huidige stand van zaken.</p> | 10/10/2025 |
|--|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|--|--------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast | <p>Klacht die we ontvangen via wijkagent. Ten eerste: perceel van buur heeft een houten paal (bruin met witte en rode streep aan de bovenkant), welke door de gemeente geplaatst was, weggenomen met zijn kleine hefruck en dit met als doel om: a) over mijn eigendom naar zijn grond te rijden met een voertuig. De echtgenoten van het ene perceel waren tevens eigenaars van een andere nabijgelegen perceel , die paalt aan hun perceel de Vossestraat. Het is bijgevolg niet meer dan normaal dat zij toegang moeten nemen tot hun perceel nummer via het perceel van hun kind en niet via mijn perceel vermits zij zichzelf afgesloten hebben van een openbare weg, zijnde de Vossestraat. b) de eigenaars (mij onbekend) van de nieuwbouw aan de Vossestraat, hun aangestelden en hun aannemer met een vrachtwagen toe te laten om over mijn eigendom naar hun grond te rijden. Niemand heeft mij voor het voorgaande ooit toestemming gevraagd, wat het minste is dat je zou mogen verwachten ! De X heeft een open gracht, welke op zijn voormeld perceel liep en welke diende om een overstroming tegen te gaan, welke zou kunnen worden veroorzaakt door het aflopend water uit de richting van de Vossestraat naar de Rauwakker Een andere buur heeft daarvoor reeds op 13 februari 2023 een klacht ingediend bij de gemeente Opwijk. De gemeente Opwijk heeft bij mail van een medewerker van de gemeente van 13 februari 2023, geantwoord dat de gemeente ter plaatse was geweest en het nodige ging doen. We zijn nu bijna 3 jaar verder en de gracht is nog steeds dicht. Wanneer men van de Steenweg naar de verkaveling in de Rauwakker fietst, stond er een verkeersbord op het einde van het voet- en fietspad tussen huizen nummers 31 en 13 (zie foto 8). Dit verkeersbord had tot doel om de fietsers te beletten om op het aanpalend voetpad, gelegen in het verlengde, te rijden en om hen aan te duiden dat zij op de straat moesten verder rijden. De Heer X heeft via zijn "relaties" op de gemeente Opwijk voormeld verkeersbord doen weghalen, wat tot een onveilige situatie leidt voor de gebruikers van het voetpad, voor de aanpalende eigenaars wanneer zij met hun auto buiten rijden en tevens voor de fietsers, die vanaf de Steenweg de verkaveling in de Rauwakker binnenrijden. Ten tweede: percelen X en Y: 1) de echtgenoten hebben aan de achterkant van hun perceel in hun haag en afsluiting een opening gemaakt door middel van een afsluitpoort in paal met ursusdraad om alzo op mijn perceel te komen. Zij hebben mij daar nooit toestemming voor gevraagd !!! de echtgenoten hebben achteraan op hun perceel, grenzend aan mijn perceel een vuilhoop gemaakt met gemaaid gras, takken van struiken, paletten, houten bakken, enzovoort.</p> <p>Antwoord: In vervolg op jouw eerdere communicatie betreffende de doorgang ter hoogte van perceel X wensen wij jou hierbij op de hoogte te brengen van de bevindingen en de verdere stappen. Als gemeente hebben wij de situatie voorgelegd aan verschillende instanties om na te gaan in welke mate wij de doorgang bij de eigenaar van perceel Y kunnen of moeten afdwingen. Daarbij werd bevestigd dat de gemeente, overeenkomstig het Gemeentewegendecreet van 2019, dient in te staan voor de toegankelijkheid van de gemeentewegen, zoals je ook zelf reeds correct hebt aangehaald. Hoewel de gemeente optreedt als beheerder van de openbare wegen, impliceert dit geen verplichting om doorgangen te realiseren of af te dwingen ten voordele van private eigendommen. Uit het ontvangen advies blijkt dat de doorgang dient te worden gevrijwaard tot een breedte van 2,20 meter, conform de omschrijving opgenomen in de Atlas der Buurtwegen van 1841. Tegelijk is de kans klein dat een verdere bemiddelingspoging vanuit de gemeente zal leiden tot het door jou gewenste resultaat. Om die reden stellen wij voor om jouw ongenoegen en jouw vraag tot doorgang voor te leggen aan het vrederecht. Volgens het advies van de VZW Trage Wegen is dit de meest aangewezen aanpak om aan te tonen dat je als particulier ingesloten bent en om op die basis een privaatrecht van uitweg te vorderen. Ten slotte wensen wij je mee te delen dat wij via andere officiële instanties vernomen hebben dat ook de tegenpartij ontevreden is over de huidige gang van zaken en daarbij verwijst naar vermeende overtredingen door verschillende betrokken partijen. Wij hopen je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien je nog bijkomende vragen hebt of verdere toelichting wenst, kan je steeds contact opnemen met onze diensten.</p> | 10/10/2025 |
|--|--------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|              |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
|--------------|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ombudsdienst | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Het hele relaas lees je hieronder. Cruciaal lijkt me of Opwijk op enig moment akkoord is gegaan met een begrafenis op 15 oktober. Begrafenisondernemers maken eerst afspraken met de instanties die een rol spelen bij de uitvaart (gemeente, pastoor of rouwcentrum, ...). Pas als die afspraken vastliggen, en daarbij is de datum veruit de belangrijkste, kunnen de rouwbrieven gedrukt en verspreid worden. Iets anders is het als de gemeente eerst akkoord is gegaan met een bepaalde begrafenisdatum (15/10) en nadien van mening is veranderd. Relaas burger naar ombudsdienst: Mijn vader is overleden op dinsdag, in het ziekenhuis. Hij zal in zijn woonplaats, Opwijk, begraven worden. Voor alle regelingen stelden wij een begrafenisondernemer aan, waarmee we de eerste praktische afspraken konden maken op woensdag om 11 uur. In onderling overleg met de begrafenisondernemer legden we de herdenkingsplechtigheid en teraardebestelling vast op woensdag de week na het overlijden. De rouwbrief werd met die informatie opgesteld, gedrukt, en vervolgens naar een honderdtal bestemmingen gestuurd via de post op donderdag om 15u30. Even na 16 uur die donderdag kregen we een telefoontje van de begrafenisondernemer dat de teraardebestelling niet kon plaatsvinden op de voorziene dag, maar een dag eerder zou moeten gebeuren, in naleving van het reglement van onze gemeente dat stelt dat de teraardebestelling uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden dient te gebeuren, een termijn die begint te lopen bij de aanvang van de dag dat de persoon overleden is – ongeacht of dat overlijden om 2 uur 's nachts, om 10 uur 's ochtends, of om 11 uur 's avonds plaatsvond. In ons geval startte de aftelklok dus op dinsdag om 00:00 uur, 21 uur voor het heengaan van mijn papa. Nu wordt van ons verwacht dat we de hele administratieve mallemol opnieuw doorlopen. Geeft u dan voorrang aan de meest strikte interpretatie van de letter van de wet, of laat u uw menselijkheid spreken door ook de geest van de wet in overweging te nemen</p> <p>Antwoord: Er is door het college een uitzondering gegeven en deze persoon zal op woensdag begraven worden. De begrafenisondernemer had reeds alles met de familie geregeld en heeft op donderdag alle informatie naar de gemeente gestuurd. Toen de dienst burgerzaken dit had ontvangen, is er onmiddellijk gereageerd dat dit de 6 dagen zou overschrijden. Had de begrafenisondernemer dit onmiddellijk na het gesprek met de familie (op woensdag) laten weten en voor hij alles ging regelen, had dit niet gebeurd. Er is inderdaad 2x een uitzondering gegeven dit jaar...maar de uitzonderingen moeten de uitzonderingen blijven natuurlijk. Het mag niet de bedoeling zijn dat de begrafenisondernemers dit gaan gebruiken als excuus om hun eigen agenda te spreiden of hun zin te doen. Burgerzaken gaat nu alle begrafenisondernemers aanschrijven om te melden dat er een uitzondering is en de betrokken begrafenisondernemer zal een brief ontvangen met de geldende regels.</p> | 13/10/2025 |
|              | Ontvankelijk | grensoverschrijdend gedrag            | Toelichting niet gedeeld wegens gevoelige informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 16/10/2025 |
|              | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Morgen 20 oktober voert een firma werken uit in mijn tuin. Zoals u hierna kan zien werd een aanvraag verstuurd op 5 oktober voor de toelating voor het plaatsen van een container. Midden vorige week werd hierop nog steeds niet gereageerd en heeft de firma contact opgenomen. Ze hadden niets ontvangen en de firma zal dan met aanhangwagens werken. Toen ik dat vorige vrijdag vernam ben ik zelf naar het loket geweest en er werd mij gezegd dat ze niets ontvangen hebben, ze waren wel op de hoogte van het contact met de firma.</p> <p>Antwoord: Wij hebben jouw bezorgdheid goed ontvangen en begrijpen dat de gang van zaken rond de aanvraag voor het plaatsen van een container voor enige frustratie heeft gezorgd. Na intern nazicht is gebleken dat de oorspronkelijke e-mail van in onze quarantaine-mails terecht is gekomen. Dit zijn mails die worden tegen gehouden door het systeem wanneer er twijfel is over de afzender. Hierdoor is jouw aanvraag niet onmiddellijk bij de bevoegde dienst terechtgekomen. Onze excuses voor dit ongemak. Er is nadien telefonisch contact geweest met de firma. Tijdens dit contact werd toegelicht dat er kosten verbonden zijn aan het plaatsen van een container. De aannemer heeft uiteindelijk zelf beslist om de werken met aanhangwagens uit te voeren. We zullen aan de firma laten weten hoe ze in de toekomst een toestemming het beste kunnen aanvragen. Wij danken jou voor je begrip en nemen jouw opmerking mee om onze interne communicatie verder te verbeteren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 19/10/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|--|--------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: Afgelopen weekend vond er opnieuw een evenement plaats in De Boot. Helaas hebben we daarbij weer geluidshinder ondervonden, voornamelijk van spelende en krijsende kinderen op de speelplaats van de kleuters. Ik was in de veronderstelling dat de afspraak was dat deze speelplaats niet gebruikt mocht worden tijdens dergelijke activiteiten. De verenigingen in de sporthal volgen de gemaakte afspraken tot nu toe zeer goed op, waarvoor mijn oprechte dank. Ook het feit dat we steeds op de hoogte worden gebracht van geplande evenementen maakt een groot verschil in de beleving van de omgeving. In de sporthal is, voor zover ik weet, een geluidsmeter aanwezig. Zou het mogelijk zijn om ook bij De Boot, ter hoogte van de speelplaats, zo'n toestel te plaatsen? Dit zou helpen om de hinder objectief op te volgen.</p> <p>Antwoord: Hartelijk dank voor jouw bericht en voor de positieve feedback die je geeft over de communicatie en het naleven van de afspraken in de sporthal. We waarderen het dat je de situatie zo constructief opvolgt.</p> <p>We begrijpen dat de geluidshinder van het weekend van 18 en 19 oktober 2025 opnieuw voor ongemak heeft gezorgd. Naar aanleiding van jouw melding heeft de dienst Verhuur meteen contact opgenomen met de vereniging die het eefestijn organiseerde. Zij werden hierover aangesproken en kregen een berisping. Ze gaven aan dat ze het zelf niet hebben opgemerkt dat bezoekers van het eefestijn op de kleuterspeelplaats aan het spelen waren. De vereniging was in ieder geval geschrokken en zal dit bij toekomstig gebruik hier bewuster mee omgaan. We willen graag benadrukken dat de gemaakte afspraken rond het beperken van geluidsoverlast vooraf duidelijk zijn meegedeeld: zowel de verhuurdienst als de conciërge hebben de huurder geïnformeerd over het correcte gebruik van de zaal en de omgeving. Deze richtlijnen omvatten ook het niet-gebruiken van de kleuterspeelplaats, een afspraak die ook ditmaal had moeten worden gerespecteerd. Jouw suggestie om een geluidsmeter te voorzien ter hoogte van de speelplaats zullen we hier verder bekijken of het nuttig kan zijn. Er hebben in het verleden geluidsmetingen plaatsgevonden die de overlast zeker in kaart hebben gebracht. De gevoeligheid rond geluid bij het gebruik van De Boot blijft inderdaad ingebed in onze werking en staat nog steeds op de agenda. We blijven zoeken naar duurzame oplossingen om mogelijke geluidsoverlast verder te beperken. Nogmaals dank om dit te signaleren en om mee te denken over verbeteringen</p> | 20/10/2025 |
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik heb vandaag, na ontdekking, gestuurd naar dit nummer ivm de bereikbaarheid en toegang van en naar onze oprit. Aangezien het zondag is, wat ik begrijp, hebben wij hier geen antwoord op mogen ontvangen. Laat mij toe om toch te zeggen dat er geen enkele melding van parkeerverbod is in onze straat, er geen melding is geweest van werken in onze straat en er geen overleg is geweest aangezien wij twee weken geleden werken hebben laten uitvoeren in onze voortuin en De Watergroep op deze tijd OOK al breekwerk heeft uitgevoerd. Dit hadden wij dan beter kunnen afstemmen. Ook qua vervoer en opvang van onze kinderen is dit een probleem. Gelieve hiermee passend rekening te houden in de toekomst en ook meer te communiceren aangezien er geen noodzaak was aan last minute communicatie/wijziging ivm de goten in onze straat. Ook meer communicatie over tijdstap van de start van de werken en/of duur van de werken zou geapprecieerd worden.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor je bericht. Ik begrijp dat de situatie voor jou en je gezin heel wat ongemak heeft veroorzaakt, zeker door de korte termijn van de communicatie. Ik wil graag verduidelijken dat er een parkeerverbod was voorzien aan de overkant van nummer 6. Dat was de enige zone die nodig was voor de geplande werken. De brieven zijn zaterdag gebust voor werken op maandag, dus 48 uur op voorhand, zoals voorzien. Naar aanleiding van jouw melding is er contact geweest tussen de aannemer en jou, en er is duidelijk afgesproken wanneer je wel of niet je oprit kon bereiken. Volgens onze informatie is dit verder zonder problemen verlopen. We nemen je opmerkingen over communicatie en planning mee. Het is belangrijk dat bewoners tijdig en duidelijk geïnformeerd worden, en dat zullen we in de toekomst beter doen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 26/10/2025 |

|  |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |
|--|--------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik neem contact met u op naar aanleiding van een verontrustende wijziging in mijn inschrijving in het bevolkingsregister. Ik ben ingeschreven op het adres samen met mijn twee kinderen. Uit een recente raadpleging van het Rijksregister blijkt echter dat deze datum onterecht gewijzigd is naar 2024, zonder mijn toestemming. Ik eis onmiddellijk uitleg over: 1. Wie deze wijziging van de inschrijvingsdatum heeft goedgekeurd 2. Op welke wettelijke basis deze wijziging is uitgevoerd 3. Wanneer precies deze wijziging is geregistreerd. Ik verzoek u tevens om: Een officiële verklaring die de correcte datum van 27 maart 2023 bevestigt. Onmiddellijke correctie van deze fout in het Rijksregister. Ik behoud me het recht voor om klacht in te dienen wegens vervalsing van administratieve documenten als er sprake is van frauduleuze wijziging.</p> <p>Antwoord: Ik wil je graag nog laten weten dat de collega's uit het uitzoeken zijn hoe de wijziging van je gegevens is kunnen voorvallen. Hiervoor dienen we externe partijen de raadplegen waardoor we jou niet onmiddellijk van een antwoord kunnen voorzien. Je mag echter gerust zijn dat we bezig zijn met jouw vraag.</p> <p>Antwoord 2: op 27/03/2023 had je een aangifte gedaan van verhuis naar Opwijk naar het adres x. Dit was een fout busnummer, en had eigenlijk het adres y moeten zijn. waarschijnlijk werd dit zo gecommuniceerd in jouw huurcontract, of door de eigenaar en/of vorige bewoners? Weet dat de nummers die eigenaars gebruiken in huurcontracten niet altijd overeenkomen met de officiële nummering zoals bepaald door het lokaal bestuur.</p> <p>Op 27 juni 2024 werd er dan een hernummering doorgevoerd van de adressen. De reden hiervoor was de onduidelijke situatie in dit volledige gebouw in verband met de nummeringen van de kantoren en appartementen. Dit vormde een probleem voor allerlei zaken, waaronder de postbedeling en ook natuurlijk de hulpdiensten. Op dat moment had er inderdaad moet gecommuniceerd worden naar de bewoners. Als dit niet gebeurd is, daarvoor alvast onze excuses. Nu heb ik de historie voor jou en je gezin gezet volgens de officiële nummering, dus normaal zou alles terug in orde moeten staan voor jullie. Ik had ook vragen hierover gehad van een overheidsdienst. Deze mensen zijn ook op de hoogte gesteld van deze rechtzetting. Ook onze excuses voor het langer aanslepen hiervan. Het heeft een tijdje geduurd om hier duidelijkheid over te krijgen, en ook om te weten hoe we dit het beste praktisch konden oplossen voor jullie.</p> | 30/10/2025 |
|  | Ontvankelijk | Overlast                              | <p>Klacht: mijn buurman werkt al 2 zondagen op rij aan zijn huis met luide gemotoriseerde toestellen. Op zondag 10 mei was dit ook het geval en hebben we hem dit reeds gemeld. Kan hier iets aan gedaan worden a.u.b. zonder mijn naam te vermelden bij deze persoon</p> <p>Antwoord: Dank voor jouw signaal betreffende geluidsoverlast door werken met gemotoriseerde toestellen op zondag. Wij bevestigen de goede ontvangst van jouw klacht. Indien de hinder zich opnieuw en op dat moment voordoet, kan je contact opnemen met de politie. Zij kunnen ter plaatse een vaststelling doen. Mocht je openstaan voor burenbemiddeling dan kan je mij dit steeds laten weten. Vrijwillige burenbemiddelaars komen dan luisteren naar jouw verhaal én het verhaal van de buur. Indien jullie beide akkoord zijn, komen we nadien samen op een neutrale plaats om samen afspraken trachten te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 16/11/2025 |
|  | Ontvankelijk | taalklacht                            | <p>Klacht: een immokantoor heeft een Franstalig bord op een woning geplaatst om te verkopen.</p> <p>Antwoord: Bedankt voor je betrokkenheid en het signaal dat je ons gegeven hebt. Ik heb dit aan de betrokken dienst doorgegeven dewelke een communicatie zullen opmaken naar het immo kantoor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 17/12/2025 |

|      |              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|------|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ABB* | Ontvankelijk | Niet tevreden over de dienstverlening | <p>Klacht: Ik ontving 2 klachten over de hierboven omschreven zaak. Ik verzoek u mij alle betrokken besluiten, het dossier, een uitgebreide toelichting en uw standpunt over het voorwerp van de klacht (artikel 331 van het decreet over het lokaal bestuur) te bezorgen. Ik spreek hier in naam van de Landbouwwaad Opwijk. Bij de Gecoro samenstelling is de geleding Landbouw buiten beschouwing gelaten tot onze grote verbazing. In bijlage 2 het antwoord van het CBS. Hieruit blijkt dat ze dachten dat ze een vertegenwoordiger van geleding Landbouw onder de geleding Natuur konden zetten wat dus niet kan. Men heeft 7 deskundigen terwijl 4 een verplicht minimum is. Dit lijkt politieke onwil en het bewust buiten houden van Landbouw. 2. De teksten van VVSG over de GECORO en de codex Ruimtelijke Ordening Vlaanderen / Gecoro geven enkele aanwijzingen voor de mandaten van de maatschappelijke geledingen.</p> <p>Conclusie: wij vinden dat de geleding Landbouw hier onrechtmatig buiten spel is gezet in een gemeente waar het areaal landbouwooppervlakte 65,3% bedraagt en waar in het verleden de lokale Landbouwwaad altijd heel constructief heeft gewerkt ook via zijn vertegenwoordiging in de Gecoro.</p> <p>Klacht 2: Doel was enige duidelijkheid te kunnen achterhalen waarom dit dossier werd verdaagd, dit bleek niet uit het debat tussen gemeenteraadsleden en leden van het College van Burgemeester en Schepenen ter zitting gezien, de al of niet verwarring bij het invullen van geleding(en) ? Ik stel vast dat : - Meerdere malen openbaarheid van bestuur tot inkijken van dit dossier door gemeente Opwijk werd afgeremd ; Het argument bij meerdere niet- weerhouden kandidaten 'voorkeur voor jongere kandidaat' werd niet minder dan 6 maal vermeld. Dit is een duidelijke vorm van leeftijdsdiscriminatie. Tevens werd op geen enkel ogenblik 'leeftijd' vermeld bij de oproep kandidaten tot (nieuwe) samenstelling van dit orgaan. Deze goedgekeurde samenstelling is geen weerspiegeling van onze huidige lokale bevolking (ongeveer 1/3 van onze bevolking is 55 plus).</p> <p>Daarom dit/mijn verzoek naar de hogere overheid ons lokaal bestuur te verzoeken over te gaan tot een nieuwe oproep én samenstelling met duidelijke selectievoorwaarden van de Gecoro.</p> <p>Antwoord: De klacht betreft het onterecht buiten beschouwing laten van de land- en tuinbouwwaad (als maatschappelijke geleding) bij de samenstelling van de Gecoro. In het Reglement Participatie en Adviesraden Lokaal Bestuur Opwijk 2025-2030 (goedgekeurd in zitting gemeenteraad 19 juni 2025) werd voor de samenstelling van de Gecoro gekozen voor volgende geledingen: handelaars, jeugd, onderwijs, natuur/milieu. Hiertegen werden geen klachten ingediend. De kandidaturen voor de geleding natuur/milieu kwamen uit verschillende hoeken waaronder uit de Land- en tuinbouwwaad. Beide kandidaturen welke heel expliciet hun afvaardiging vanuit de land- en tuinbouwwaad onderstrepden, maken deel uit van het gemeenteraadsdossier. Deze kandidaturen werden niet weerhouden aangezien de land- en tuinbouwwaad als een aparte geleding moet worden beschouwd. Dit is opgenomen onder "argumentatie" van het gemeenteraadsdossier (zitting 20 november 2025) alsook in de bijlage "geledingen". Deze zienswijze werd onderbouwd na advies van de VVSG van 27 oktober 2025, een advies dat eveneens als bijlage werd toegevoegd aan het gemeenteraadsdossier. Het is naar aanleiding van de goedkeuring van deze samenstelling dat de klager eerst zijn grieven (in verband met de niet-vertegenwoordiging van de land- en tuinbouwwaad) kenbaar maakte aan het college (email 25/11/2025). Deze klacht werd beantwoord op 4/12/2025. De klager voegde deze communicatie ook toe aan de ingediende klacht. Dit antwoord vertolkt nog steeds het standpunt van het bestuur in deze kwestie. Er hoeven, in de huidige stand van zaken, geen bijkomende argumenten aan toegevoegd te worden. Onze diensten blijven uiteraard ter beschikking voor verdere toelichting.</p> <p>Antwoord klacht 2: Wat betreft het afremmen van de openbaarheid van bestuur: Op zaterdag 25 oktober verzocht de klager om het dossier in te kijken op dinsdag 28 oktober. Het dossier van 23 oktober 2025 dat door de klager was ingezien worden, werd echter verdaagd omwille van een aantal onduidelijkheden die ter zitting gerezen waren. Om die reden werd meegedeeld aan de klager dat het dossier niet ter inzage lag. Desalniettemin heeft de klager de informatie mbt de ter zitting gestelde vragen en opmerkingen doorgestuurd gekregen (zie bijlage 3 bij de klacht). Hieruit blijkt dat de verdaging van de samenstelling van de gecoro te maken had met vragen die tijdens de zitting waren</p> | 19/12/2025 |
|------|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>gerezen op twee vlakken: - hoe "politieke onafhankelijkheid" correct interpreteren - hoe de invulling van de geleden Milieu/natuur op een correcte manier doen mbt kandidaturen afkomstig van de land- en tuinbouwraad. Wat betreft het feit dat sommige kandidaten niet werden weerhouden ten voordele van jongere kandidaten: Het klopt dat dit argument voor verjonging deels mee heeft gespeeld bij de selectie van deskundigen en geledingen. Uit de bijlagen van het gemeenteraadsdossier (eveneens toegevoegd aan de klacht in bijlage 10) blijkt echter dat dit steeds in combinatie was met andere argumenten mn. een betere gelinktheid aan de maatschappelijke geleding en/of de appreciatie van de deskundigheid van de kandidaten in kwestie. Op die manier werd gekomen tot een zo evenwichtig mogelijke samenstelling die rekening houdt met ervaring, kennis en kunde, nieuwe leden tov leden die reeds in eerdere gecoro's hebben gezeteld en werd er zeker niet discriminerend opgetreden louter op vlak van leeftijd. Wat betreft het feit dat de samenstelling geen weerspiegeling is van onze huidige lokale bevolking (meer bepaald zouden er te weinig oudere personen zijn opgenomen in de gecoro): Nergens is in de reglementering verplicht dat de gecoro een afspiegeling moet zijn van de bevolking. Toch is de goedgekeurde samenstelling zeker niet uitsluitend op jongeren gericht, eerder een goede mix van leeftijden. De samenstelling van de gecoro is een evenwichtsoefening die naast een aantal reglementaire bepalingen rekening houdt met afwegingen rond competenties, deskundigheid, voldoende vertegenwoordiging, geslacht (verplichte man-vrouwverhouding),... en uiteindelijk de goedkeuring van het bestuur. Dit werd op 19 december meegedeeld aan de klager via mail (zie bijgevoegde mail). Onze diensten blijven ter beschikking voor bijkomende informatie. Indien gewenst kunnen de leeftijden van alle kandidaten opgevraagd en doorgegeven worden.</p> <p>Antwoord ABB: Naar aanleiding van uw klacht van 13 december over de hierboven omschreven zaak werd een onderzoek ingesteld door mijn diensten. In deze klacht werpt u op dat de geleding Landbouw onrecht buitenspel werd gezet bij de samenstelling van de Gecoro. Niet alleen gaat het volgens u om een verplichte geleding, deze is daarnaast bijzonder relevant gelet op het hoge grondpercentage dat binnen de gemeente voor landbouw wordt gebruikt. Ik kan in dit dossier niet optreden, omdat de toezichtstermijn tegen het besluit rond de keuze van geledingen is verstreken en omdat de gemaakte keuzes behoren tot de autonomie van de gemeente. Ik licht hieronder meer in detail toe hoe ik tot deze beslissing kom. Uit het dossier blijkt dat de geledingen voor de Gecoro reeds werden vastgelegd in het Reglement Participatie en Adviesraden Lokaal Bestuur Opwijk 2025-2030, goedgekeurd op de gemeenteraad van 19 juni 2025. Er werd gekozen voor de volgende geledingen: handelaars, jeugd, onderwijs, en natuur/milieu. Tegen dit reglement werden geen klachten ingediend, en de toezichtstermijn om hiertegen op te treden is ondertussen ook verstreken. Bovendien legt de relevante regelgeving, zoals het BVR van 19 mei 2000 en art. 1.3.3. VCRO, niet aan de gemeente op welke maatschappelijke geledingen moeten worden opgeroepen bij de samenstelling van de Gecoro. Artikel 1 van het voornoemde besluit bepaalt enkel een minimumaantal geledingen dat moet worden opgeroepen (afhankelijk van het inwonersaantal) en verduidelijkt daarbij welke geledingen in ieder geval als onderling verschillend moeten worden beschouwd. De gemeente kan dan ook autonoom beslissen welke geledingen zij effectief wil oproepen om een vertegenwoordiger voor de Gecoro voor te dragen. De toezichthoudende overheid kan en mag niet oordelen over deze keuze of zich in de plaats stellen van de gemeenteraad. Hetzelfde geldt voor de verhouding tussen het aantal deskundigen en het aantal vertegenwoordigers van geledingen: voor zover de gemeente de wettelijk verplichte minimum- en maximumaantallen respecteert, kan zij deze samenstelling op autonome wijze vormgeven. Gelet op het feit dat de kandidaturen van mevrouw Rita Dierickx en Roselien Vanderhasselt heel expliciet hun afvaardiging vanuit de land- en tuinbouwraad benadrukten, en dat de geleding Landbouw niet werd gekozen in het besluit van 19 juni, konden hun kandidaturen niet worden weerhouden. Het overwegend gedeelte van het besluit van 20 november stelt duidelijk dat rekening werd gehouden met "het feit dat de vertegenwoordiging van de landbouwers als een aparte</p> |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | maatschappelijke geleding moet gezien worden waardoor de kandidaturen vanuit de landbouwraad (Rita Dierickx en Roselien Vanderhasselt) niet weerhouden werden voor de geleding Natuur en Milieu* Om voormelde reden, heb ik - zoals hiervoor gesteld - beslist om in dit dossier niet op te treden. |  |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

\*klachten via ABB ivm Gecoro werden samengezet aangezien ABB deze ook samen genomen heeft.

\*\*integraal overnemen van klachten zorgde voor een te lijvig rapport. Hier en daar werden kleine zaken verwijderd om een compact rapport te voorzien.



## UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

zitting van: 02/02/2026  
aanwezig: Marco Goossens, waarnemend burgemeester;  
An Knoops, Hanne Schrooten, Jo Seutens,  
Lieve Dierickx, Fabian Spreeuwers, Frans Heijlen, schepenen;  
en Joris Neyens, algemeen directeur  
verontschuldigd: Ilse Wevers, burgemeester-voorzitter  
afwezig:

### Goedkeuring van het rapport over klachten en meldingen van 2025

| contactpersoon   | functie                             | e-mail                         | dossier |
|------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------|
| Michiel Tijskens | clustercoördinator<br>burgercontact | michiel.tijskens@oudsbergen.be |         |

#### Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De gemeenteraad keurde op 17 februari 2020 het reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer goed. Tijdens die zitting werd ook een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor klachtenbehandeling in tweede lijn.

Op 27 juni 2022 keurde de gemeenteraad een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst goed met ingang van 2023, met een jaarlijkse vergoeding van 0,05 euro per inwoner.

#### Argumentatie

Dit rapport geeft een globaal beeld over de belangrijkste klachtenbeelden die spelen in de organisatie en het oplossingsvermogen van de organisatie om aan de slag te gaan met deze klachten en meldingen. Als overheid streven we naar maximale samenwerking en bemiddeling om op een goede manier om te gaan met signalen van klanten.

Zoals wettelijk bepaald en ook vastgelegd in het klachtenreglement en de samenwerkingsovereenkomst en met de Vlaamse Ombudsdienst, keurt het college van burgemeester en schepenen jaarlijks het klachten- en meldingenrapport goed om transparantie te waarborgen over hoe de gemeente omgaat met klachten van burgers. Hiermee tonen we aan dat we leren van de ontvangen feedback. Samen met het rapport over organisatiebeheersing wordt dit rapport ook ter kennisgeving aan de gemeenteraad voorgelegd. Het rapport wordt ook opgenomen in het Lokaal Bemiddelingshandboek 2025 van de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot en met 2022 zagen we een jaarlijkse toename van het aantal klachten: 25 in 2020, 44 in 2021 en 101 in 2022. Deze stijging was te verklaren door burgers die makkelijker hun weg vonden naar de klachtenprocedure en door de interne sensibilisering: medewerkers van het gemeentebestuur passen het reglement steeds beter toe en registreren meer klachten.

In 2023 zagen we een afname van het aantal klachten tot 72 stuks. Het volgende jaar was er een toename tot 94 klachten. In 2025 zagen we een duidelijke kentering met een daling naar 42 klachten.

Dit toont mogelijk aan dat de interne aanpassingen in het klachtenproces effect hebben. Sinds 1 juni 2024 nemen de onthaalmedewerkers een grotere rol in de klachtenprocedure in. Hiervoor zorgde het onthaal voor de registratie van de klacht, maar moesten de betrokken diensten de klachten zelf afhandelen. Daardoor werd de klachtenprocedure niet altijd correct toegepast. Deze werkwijze is in 2025 verder verfijnd, waarbij twee onthaalmedewerkers alle klachten behandelen, van registratie tot antwoord. De onthaalmedewerkers vragen informatie op bij de betrokken diensten en zullen de klacht zelf onderzoeken en een antwoord formuleren.

De gemiddelde behandeltermijn steeg naar 8,8 kalenderdagen. Dat is meer dan de 4,6 kalenderdagen in 2024, maar sneller dan de 12,9 kalenderdagen in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor is te vinden in het lagere aantal klachten gecombineerd met enkele klachten met een lange behandeltermijn. Enkele complexere klachten met een erg lange behandeltermijn hebben hierdoor een grote invloed op het gemiddelde.

Elke week ontvangen de leden van het managementteam en de burgemeester een actueel overzicht van de openstaande en recent behandelde klachten. Op deze manier wordt de rest van de organisatie meer betrokken bij de klachtenbehandeling.

Deze wekelijkse klachtenrapportage toont waarschijnlijk slechts het tipje van de ijsberg. Niet elke burger zal een klacht indienen. Onder deze zichtbare klachten schuilt dan ook een schat aan waardevolle informatie. Want elke klacht die we analyseren, vertelt ons niet alleen iets over die ene situatie, maar legt mogelijk ook patronen bloot die dieper in onze organisatie verankerd zitten. Daarom wordt er sinds begin 2025 ook een lijst met verbetervoorstellen aangelegd: welke maatregel(s) kan/kunnen genomen worden om de klacht in de toekomst te vermijden? Deze lijst bevat intussen waardevolle inzichten die worden meegenomen in de verdere organisatieontwikkeling.

Daarnaast werd er in 2025 ook een complimentenregister opgestart, om ook de positieve feedback systematisch bij te houden en te delen met de organisatie.

In 2024 liet het gemeentebestuur een kwantitatief en kwalitatief dienstverleningsonderzoek afnemen. Deze inzichten blijven relevant in 2025. Oudsbergenaren toonden zich globaal tevreden over de dienstverlening van hun gemeente.

## **Juridische context**

### **Bevoegdheid:**

Artikel 56 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt dat het college van burgemeester en schepenen bevoegd is voor deze materie.

### **Grond:**

Artikel 302 en 303 bepalen dat elke gemeente een systeem van klachtenbehandeling voorziet en hierover jaarlijks rapporteert.

In het Bestuursdecreet van 7 december 2018 wordt van artikel 74 tot en met 85 verdere invulling gegeven aan de klachtenbehandeling.

## **Adviezen en inspraak**

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

## **Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen**

De uitvoering van dit besluit kadert binnen het meerjarenplan:

- beleidsdoelstelling : S1B5

- beleidsdoelstelling omschrijving : We versterken de interne werking door de implementatie van een robuust systeem voor organisatiebeheersing, betrouwbare ICT en veilige en goed uitgeruste werkplekken, wat leidt tot een efficiëntere, effectievere en meer integere organisatie.
- actieplan nummer : S1B5P2
- actieplan omschrijving : We optimaliseren het bestaande systeem voor organisatiebeheersing met structurele evaluatie, verbeteringen, risicomanagement en rapportering.
- actie nummer : S1B5P2A04
- actie omschrijving : Vanaf 30 september 2026 rapporteren we volgens een vast, halfjaarlijks proces over de stand van zaken van de organisatiebeheersing (na 2 jaar inclusief risicomanagement en procesoptimalisatie) aan het managementteam en de politieke organen.

Er zijn echter geen financiële consequenties verbonden aan de uitvoering van dit besluit.

### Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

### Stemming, na beraadslaging

Met eenparigheid van stemmen.

### Besluit

#### Artikel 1

Het college van burgemeester en schepenen keurt het onderstaande rapport over klachten en meldingen uit 2025 goed.

#### 1. Klachten in eerste lijn

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over een product, handeling of gedraging (of van het achterwege blijven van een handeling of gedraging) door een personeelslid, een mandataris of een dienst van de gemeente of het OCMW. Alle inkomende contacten die aan deze criteria voldoen worden in het klachtenregister opgenomen.

Er werden 42 klachten geregistreerd in het klachtenregister. Het aantal klachten fluctueert zoals te verwachten jaarlijks:

- 2020: 25
- 2021: 44
- 2022: 101
- 2023: 72
- 2024: 94
- 2025: 42

In 2020 en 2021 moesten het klachtenreglement en de werkwijze nog ingang vinden in de organisatie. In de jaren hierna schommelde het aantal klachten tussen 72 en 101. In 2025 registreerden we het op één na laagste aantal klachten ooit. Enkel in het eerste jaar waarin we klachten volgens het klachtenreglementen behandelden, registreerden we minder klachten. Dit toont mogelijk aan dat de interne aanpassingen in het klachtenproces effect hebben.

Enkele factoren kunnen een invloed hebben om het aantal klachten en zo de beperkte schommelingen veroorzaken:

- Interne aandacht: minder aandacht voor klachten (2020) of juist meer aandacht (2024)
- Weersomstandigheden: klachten over hoe gemeente reageert op weersomstandigheden zoals hitte, wateroverlast of sneeuwval.
- Gemeentelijke projecten: het aantal wegenwerken en/of het samenvallen kan een toename in klachten veroorzaken.

De grootste thema's uit het klachtenregister van 2024 waren:

- Gebrekkige communicatie en opvolging, bijvoorbeeld niet terugbellen of reageren op meldingen, geen informatie over wegenwerken en laattijdige of ontbrekende antwoorden.
- Groenonderhoud en infrastructuur, bijvoorbeeld snoeiwerken, problemen met bermen en grachten, slechte staat van wegen en kiezelpaden, schade na werken.
- Technische problemen, bijvoorbeeld problemen met slagboom camperplaats, verwarmingsproblemen in gemeentelijke gebouwen, wateroverlast
- Inschrijvingen en activiteiten, bijvoorbeeld inschrijvingsprocedures, communicatie met begeleiders, annuleringen, tarieven en toegankelijkheid
- Administratieve dienstverlening, bijvoorbeeld administratieve fouten, vertragingen in administratieve procedures en afspraken die niet doorgaan.

Deze thema's komen niet of minder terug in 2025, wat ook de daling van het aantal klachten verklaart. De grootste thema's van 2025 waren:

- Nieuwe werkwijze kinderopvang met vooraf inschrijven
- Verdwenen of verplaatste voorwerpen op begraafplaatsen na opruiming
- De houding of reacties van personeelsleden

De gemiddelde behandeltermijn steeg naar 8,8 kalenderdagen. Dat is meer dan de 4,6 kalenderdagen in 2024, maar minder dan de 12,9 kalenderdagen in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor is te vinden in het lagere aantal klachten gecombineerd met enkele klachten met een lange behandeltermijn. Enkele complexere klachten met een erg lange behandeltermijn hebben hierdoor een grote invloed op het gemiddelde.

Het register als bijlage geeft een overzicht van het geheel.

## **2. Klachten in tweede lijn (met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst)**

Wie niet tevreden is over hoe Oudsbergen een klacht heeft afgehandeld, kan contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst. Zij starten dan zelf een dossier op en doen het nodige onderzoek. De Vlaamse Ombudsdienst stuurt eerstelijnsklachten die zij ontvangen door naar het gemeentebestuur voor verdere opvolging en terugkoppeling.

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 1 keer gevraagd in 2025:

- Behandeling door maatschappelijk werker

De betrokkene gaf te kennen gegeven dat zij de beslissing van het bijzonder comité over de sociale dienst over financiële hulp betwistte en vroeg om een andere maatschappelijk werker, omdat zij van mening was dat de huidige maatschappelijk werker haar situatie niet correct had beoordeeld.

Na grondige analyse van het sociaal onderzoek en de gang van zaken, stelde het OCMW Oudsbergen vast dat:

- De beslissing tot afwijzing gebaseerd is op objectieve en feitelijke elementen uit het sociaal onderzoek;
- Er door de betrokkene verklaringen zijn afgelegd die later aantoonbaar onjuist of onvolledig bleken;
- De maatschappelijk werker gehandeld heeft volgens de professionele richtlijnen en met de nodige zorgvuldigheid.

Een meningsverschil over de uitkomst van een aanvraag betekent niet dat de maatschappelijk werker partijdig of incorrect heeft gehandeld. Het verzoek tot wissel lijkt eerder ingegeven door onvrede over een voor de cliënt ongunstige beslissing, dan door concrete aanwijzingen van onprofessioneel gedrag.

Naast deze klacht ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog 4 andere klachten/meldingen die met Oudsbergen te maken hadden. Het ging dan over dossiers die niet ontvankelijk zijn voor een klachtenprocedure, die de Vlaamse Ombudsdienst heeft afgehandeld zonder contact te nemen met Oudsbergen of die zonder gevolg zijn gebleven.

### **3. Klachten bij de toezichthoudende overheid**

Er werd in 2025 1 klacht ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichthoudende overheid:

- Klacht over de toepassing van de belasting op leegstand van de gemeente Oudsbergen. De gouverneur besloot om niet op te treden omdat hij niet bevoegd was. Naar aanleiding hiervan hebben we wel de sjablonen voor belastingsbesluiten aangepast.

Een klacht over vergadertijdstip van de gemeenteraad werd in 2024 ingediend, maar in 2025 afgehandeld. De beslissing van de gouverneur was om niet op te treden in dit dossier. Deze beslissing werd als voetnoot aan het klachtenrapport toegevoegd voor het aan de gemeenteraad werd voorgelegd.

### **4. Bezwaarschriften**

Er werden 12 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2025:

- 1 bezwaar tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. Dit bezwaar werd weerlegd.
- 5 bezwaren tegen de belasting op tweede verblijven. 2 bezwaren werden weerlegd en 3 bezwaren werden gegrond verklaard: in 2 gevallen was er een nieuwe eigenaar en in het andere dossier een vergunning verleend voor de afbraak.
- Er werden 6 bezwaren tegen de belasting op leegstand ingediend. 5 bezwaren werden niet bijgetreden. In 1 dossier wordt een herziening van de heffing doorgevoerd: de heffing voor aanslagjaar 2024 is terecht maar aan een foutief tarief).
- 0 bezwaren tegen de belasting op reclaimedrukwerk

In 2025, 2024, 2023 en 2022 werden er respectievelijk 8, 8, 12 en 11 bezwaarschriften ingediend. In 2021 lag het aantal bezwaarschriften wel duidelijk hoger door het gelijkschakelen van reglementen naar aanleiding van de gemeentefusie.

### **5. Verbetervoorstellen**

Sinds begin 2025 wordt bij elke afgehandelde klacht de vraag gesteld: hoe kunnen we deze klacht in de toekomst vermijden? Dit leidde tot een register met concrete verbeteringsvoorstellen die voortkomen uit de klachtenanalyse. Van de 42 geregistreerde klachten bevatten er 12 concrete suggesties voor verbetering.

Het meest voorkomende verbetervoorstel (7 keer genoemd) betreft het beheer van begraafplaatsen. Het voorstel is om de jaarlijkse opruiming van begraafplaatsen later te plannen, zodat nabestaanden voldoende tijd krijgen om persoonlijke voorwerpen mee naar huis te nemen voordat de gemeentelijke opruiming plaatsvindt. De dienst communicatie en participatie zal ook de algemene communicatie en de aankondiging ter plaatse onder de loep nemen en waar mogelijk verbeteren.

De bezetting bij dienst burgeradministratie werd uitgebreid. Er was een structurele onderbezetting en een toename in het aantal documenten dat werd aangevraagd. De versterking was eerst tijdelijk en werd nadien ook definitief verankerd in het personeelsbehoefteplan en het meerjarenplan. Deze structurele oplossing bracht soelaas aan onder meer een klacht over het uitblijven van een reactie van deze dienst.

Er vonden gesprekken plaats met enkele medewerkers, naar aanleiding van klachten over hun houding of dienstverlening. De leidinggevendenden volgen deze dossiers verder op.

Een verantwoordelijke van een vereniging die al enkele jaren niet meer bestaat, ontving toch communicatie van het gemeentebestuur. In het meerjarenplan wil het gemeentebestuur werk maken van unieke, digitale bronnen om zulke misverstanden te vermijden.

## **6. Complimentenregister**

Naast klachten is het belangrijk om ook aandacht te besteden aan de positieve feedback die we ontvangen. In 2025 mochten we 26 complimenten registreren. Deze waardering van onze inwoners geeft ons energie en toont aan waar we het verschil maken. De complimenten vormen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

### **Overzicht per dienst**

#### **Groendienst (10 complimenten)**

De groendienst ontving de meeste complimenten. Inwoners waarderen vooral de snelle interventies, de kwaliteit van het snoeiwerk en het onderhoud van wegen. Specifiek werden genoemd: de snoeiwerken aan de Boskantstraat, het onderhoud van de houtkant langs het Meeuweneinde, de verzorging van lindebomen, het verbeteren van kiezelwegen en het herstellen van de ingang aan de hondenlosloopweide op de Donderslag. De vakbekwaamheid en inzet van onze medewerkers worden herhaaldelijk geprezen.

#### **Kinderopvang Kadee (4 complimenten)**

Ouders zijn bijzonder tevreden over de kinderopvang. Ze benadrukken de liefdevolle aanpak van het personeel en de passie waarmee de begeleiders werken. Een ouder vermeldt zelfs dat hun kind elke dag met een grote lach naar de opvang gaat - een mooier compliment is nauwelijks denkbaar.

#### **Burgerzaken (4 complimenten)**

De dienst burgerzaken wordt geprezen voor haar vlotte en vriendelijke service. Een inwoner vergelijkt onze werking zelfs positief met andere gemeenten. Ook de samenwerking met de steenkapper bij het afhandelen van grafstenen wordt specifiek vermeld.

#### **Technische dienst (3 complimenten)**

De snelheid van interventies door de technische dienst wordt meermaals geprezen. Van het herstellen van wegen tot het onderhoud van de atletiekpiste - de medewerkers leveren 'topwerk' volgens onze inwoners.

#### **Overige diensten (5 complimenten)**

Ook andere diensten ontvangen waardering: de technische ondersteuning bij evenementen, het maandelijks infoblad, de installatie van laadpalen voor elektrische voertuigen, de werking van het MMC en zelfs de persoonlijke service bij het terugbezorgen van een verloren bankkaart.

### **Wat leren we uit deze complimenten?**

De complimenten tonen enkele sterke punten van onze organisatie:

- Snelle responstijd: veel complimenten vermelden de snelheid waarmee problemen worden opgelost
- Vakmanschap: de kwaliteit van het geleverde werk wordt herhaaldelijk geprezen
- Vriendelijkheid en betrokkenheid: onze medewerkers werken met passie en dat voelen inwoners
- Toegankelijkheid: diensten zijn laagdrempelig en klantgericht georganiseerd

Deze positieve feedback is waardevol voor onze medewerkers. Het toont aan dat hun inspanningen gewaardeerd worden en motiveert hen om deze hoge standaard te behouden. We delen deze complimenten dan ook actief met de betrokken diensten en medewerkers.

Het is opvallend dat veel complimenten spontaan worden gegeven, vaak via informele kanalen zoals e-mail of sociale media. Dit toont aan dat inwoners de moeite nemen om hun waardering uit te drukken wanneer ze tevreden zijn. We moedigen dit aan en zullen blijven werken aan het behouden en versterken van deze positieve punten in onze dienstverlening.

## **7. Meldingen**

Onder 'melding' wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

Het merendeel van die meldingen wordt doorgegeven als werkopdracht voor de dienst werken. Er werden in totaal 3.775 werkopdrachten en meldingen geregistreerd. Dit is vergelijkbaar met 2024, toen er 3.645 opdrachten werden geboekt.

Van deze werkopdrachten waren er 753 meldingen door burgers:

- 589 ingegeven door onthaalmedewerkers na melding via e-mail, telefoon of baliebezoek
- 164 meldingen via app of website, door inwoners zelf ingegeven

Deze cijfers schommelen doordat ze afhankelijk zijn van externe factoren, maar zijn vergelijkbaar met andere jaren:

- 2025: 753 (589 via onthaal + 164 door burgers)
- 2024: 573 (429 via onthaal + 144 door burgers)
- 2023: 598 (345 via onthaal + 253 door burgers)
- 2022: 762 (491 via onthaal + 271 door burgers)

De meest voorkomende categorieën van 2025 zijn:

- 147 meldingen over bomen: vragen om bomen te snoeien, meldingen over takken die uit de bomen zijn gewaaid, dode bomen, omgewaaide bomen, ...
- 142 meldingen over sluikestorten en zwerfvuil
- 36 meldingen over afval, vooral volle vuilbakken
- 34 meldingen over gaten in de weg
- 31 meldingen voor het ophalen van kadavers
- 26 meldingen over signalisatie

Naast deze werkopdrachten bij dienst werken werden er ook nog 41 meldingen opgeslagen in het meldingenregister. Die zijn onder te brengen in:

- Geurhinder: 10
- Verkeersveiligheid en rijgedrag: 9
- Signalisatie en verkeersinrichting: 7
- Kerkhof en begraafplaatsen: 3
- Vandalisme: 3
- Varia: 9

## **Conclusie**

### **Wat we bereikt hebben**

2025 toont aan dat de structurele aanpak van klachtenbehandeling zijn vruchten afwerpt. Vorig jaar stelden we dat betere communicatie, opvolging en geoptimaliseerde procedures nodig waren. Die opdracht hebben we serieus genomen.

Het resultaat? Een daling van 94 naar 42 klachten - meer dan een halvering. Belangrijker nog: de thema's die we vorig jaar als werkpunten identificeerden - gebrekkige communicatie en opvolging, groenonderhoud en infrastructuur, technische problemen - zijn substantieel verminderd.

De reorganisatie waarbij het onthaal sinds juni 2024 de volledige klachtenbehandeling coördineert, draait nu op volle toeren. De gemiddelde behandeltermijn bedraagt 8,8

kalenderdagen, een stijging ten opzichte van de 4,6 dagen in 2024, maar nog steeds een sterke verbetering vergeleken met de 12,9 dagen van 2023.

#### **Nieuwe stappen vooruit**

We hebben in 2025 twee belangrijke innovaties doorgevoerd:

- **Het complimentenregister** geeft ons inzicht in wat goed loopt. Positieve feedback helpt ons effectieve werkwijzen te identificeren en uit te rollen over de hele organisatie.
- **De verbeterlijst** zet klachten om in concrete acties. Bij elke klacht zoek we naar voorstel voor structurele verbetering. Dit zorgt dat klachten niet alleen opgelost worden, maar dat we ook werken aan preventie.

#### **Uitdagingen die blijven**

De resultaten zijn bemoedigend, maar we zijn er niet. Communicatie en opvolging blijven terugkerende aandachtspunten, zij het in veel mindere mate dan voorheen. Ook administratieve procedures vragen blijvende aandacht voor optimalisatie.

Het dienstverleningsonderzoek uit 2024 wees al op de vraag naar meer flexibiliteit in bereikbaarheid en afspraakmomenten. Deze signalen zien we deels terug in de klachten, wat aangeeft dat hier verdere stappen nodig zijn.

#### **De weg vooruit**

De komende jaren focussen we op:

- Verdere verbetering van proactieve communicatie bij procedures en projecten
- Optimalisatie van administratieve processen voor snellere doorlooptijden
- Systematische opvolging van verbetervoorstellen uit het klachtenregister
- Uitbouw van de complimentencultuur om goede praktijken te verankeren

De halvering van het aantal klachten en de verschuiving in klachtentema's tonen aan dat structurele verbetering mogelijk is.

## Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur  
Koning Albert II laan 15, bus 215  
1210 Brussel

## Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

Het college van burgemeester en schepenen bezorgt daarnaast een afschrift van dit besluit aan:

- Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

*Deze pagina is het vervolg van document BD.26.0059.*

Namens het college van burgemeester en schepenen

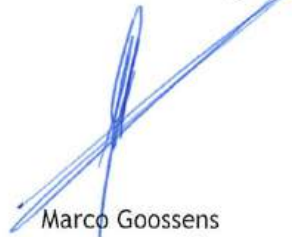
(get.) Joris Neyens  
algemeen directeur

Voor eensluidend afschrift



Joris Neyens  
algemeen directeur

(get.) Marco Goossens  
waarnemend burgemeester



Marco Goossens  
waarnemend burgemeester



## UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN HET VAST BUREAU

zitting van: 02/02/2026  
aanwezig: Marco Goossens, waarnemend voorzitter;  
An Knoops, Hanne Schrooten, Jo Seutens, Lieve Dierickx,  
Fabian Spreeuwers, Frans Heijlen, leden;  
en Joris Neyens, algemeen directeur  
verontschuldigd: Ilse Wevers, voorzitter  
afwezig:

### Goedkeuring van het rapport over klachten en meldingen van 2025

| contactpersoon   | functie                             | e-mail                         | dossier |
|------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------|
| Michiel Tijskens | clustercoördinator<br>burgercontact | michiel.tijskens@oudsbergen.be |         |

#### Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De raad voor maatschappelijk welzijn keurde op 17 februari 2020 het reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer goed. Tijdens die zitting werd ook een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor klachtenbehandeling in tweede lijn.

Op 27 juni 2022 keurde de raad voor maatschappelijk welzijn een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst goed met ingang van 2023, met een jaarlijkse vergoeding van 0,05 euro per inwoner.

#### Argumentatie

Dit rapport geeft een globaal beeld over de belangrijkste klachtenbeelden die spelen in de organisatie en het oplossingsvermogen van de organisatie om aan de slag te gaan met deze klachten en meldingen. Als overheid streven we naar maximale samenwerking en bemiddeling om op een goede manier om te gaan met signalen van klanten.

Zoals wettelijk bepaald en ook vastgelegd in het klachtenreglement en de samenwerkingsovereenkomst en met de Vlaamse Ombudsdienst, keurt het Vast Bureau jaarlijks het klachten- en meldingenrapport goed om transparantie te waarborgen over hoe de gemeente omgaat met klachten van burgers. Hiermee tonen we aan dat we leren van de ontvangen feedback. Samen met het rapport over organisatiebeheersing wordt dit rapport ook ter kennisgeving aan de raad voor maatschappelijk welzijn voorgelegd. Het rapport wordt ook opgenomen in het Lokaal Bemiddelingshandboek 2025 van de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot en met 2022 zagen we een jaarlijkse toename van het aantal klachten: 25 in 2020, 44 in 2021 en 101 in 2022. Deze stijging was te verklaren door burgers die makkelijker hun weg vonden naar de klachtenprocedure en door de interne sensibilisering: medewerkers van het gemeentebestuur passen het reglement steeds beter toe en registreren meer klachten.

In 2023 zagen we een afname van het aantal klachten tot 72 stuks. Het volgende jaar was er een toename tot 94 klachten. In 2025 zagen we een duidelijke kentering met een daling naar 42 klachten.

Dit toont mogelijk aan dat de interne aanpassingen in het klachtenproces effect hebben. Sinds 1 juni 2024 nemen de onthaalmedewerkers een grotere rol in de klachtenprocedure in. Hiervoor zorgde het onthaal voor de registratie van de klacht, maar moesten de betrokken diensten de klachten zelf afhandelen. Daardoor werd de klachtenprocedure niet altijd correct toegepast. Deze werkwijze is in 2025 verder verfijnd, waarbij twee onthaalmedewerkers alle klachten behandelen, van registratie tot antwoord. De onthaalmedewerkers vragen informatie op bij de betrokken diensten en zullen de klacht zelf onderzoeken en een antwoord formuleren.

De gemiddelde behandeltermijn steeg naar 8,8 kalenderdagen. Dat is meer dan de 4,6 kalenderdagen in 2024, maar sneller dan de 12,9 kalenderdagen in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor is te vinden in het lagere aantal klachten gecombineerd met enkele klachten met een lange behandeltermijn. Enkele complexere klachten met een erg lange behandeltermijn hebben hierdoor een grote invloed op het gemiddelde.

Elke week ontvangen de leden van het managementteam en de burgemeester een actueel overzicht van de openstaande en recent behandelde klachten. Op deze manier wordt de rest van de organisatie meer betrokken bij de klachtenbehandeling.

Deze wekelijkse klachtenrapportage toont waarschijnlijk slechts het tipje van de ijsberg. Niet elke burger zal een klacht indienen. Onder deze zichtbare klachten schuilt dan ook een schat aan waardevolle informatie. Want elke klacht die we analyseren, vertelt ons niet alleen iets over die ene situatie, maar legt mogelijk ook patronen bloot die dieper in onze organisatie verankerd zitten. Daarom wordt er sinds begin 2025 ook een lijst met verbetervoorstellen aangelegd: welke maatregel(s) kan/kunnen genomen worden om de klacht in de toekomst te vermijden? Deze lijst bevat intussen waardevolle inzichten die worden meegenomen in de verdere organisatieontwikkeling.

Daarnaast werd er in 2025 ook een complimentenregister opgestart, om ook de positieve feedback systematisch bij te houden en te delen met de organisatie.

In 2024 liet het gemeentebestuur een kwantitatief en kwalitatief dienstverleningsonderzoek afnemen. Deze inzichten blijven relevant in 2025. Oudsbergenaren toonden zich globaal tevreden over de dienstverlening van hun gemeente.

## Juridische context

### Bevoegdheid:

Artikel 84 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt dat het Vast Bureau bevoegd is voor deze materie.

### Grond:

Artikels 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat elk OCMW-bestuur een systeem van klachtenbehandeling voorziet en hierover jaarlijks rapporteert.

In het Bestuursdecreet van 7 december 2018 wordt van artikel 74 tot en met 85 verdere invulling gegeven aan de klachtenbehandeling.

## Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

## Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van dit besluit kadert binnen het meerjarenplan:

- beleidsdoelstelling : S1B5
- beleidsdoelstelling omschrijving : We versterken de interne werking door de implementatie van een robuust systeem voor organisatiebeheersing, betrouwbare ICT en veilige en goed uitgeruste werkplekken, wat leidt tot een efficiëntere, effectievere en meer integere organisatie.
- actieplan nummer : S1B5P2
- actieplan omschrijving : We optimaliseren het bestaande systeem voor organisatiebeheersing met structurele evaluatie, verbeteringen, risicomangement en rapportering.
- actie nummer : S1B5P2A04
- actie omschrijving : Vanaf 30 september 2026 rapporteren we volgens een vast, halfjaarlijks proces over de stand van zaken van de organisatiebeheersing (na 2 jaar inclusief risicomangement en procesoptimalisatie) aan het managementteam en de politieke organen.

Er zijn echter geen financiële consequenties verbonden aan de uitvoering van dit besluit.

## Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

## Stemming, na beraadslaging

Met eenparigheid van stemmen.

## Besluit

### Artikel 1

Het Vast Bureau keurt het onderstaande rapport over klachten en meldingen uit 2025 goed.

### 1. Klachten in eerste lijn

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over een product, handeling of gedraging (of van het achterwege blijven van een handeling of gedraging) door een personeelslid, een mandataris of een dienst van de gemeente of het OCMW. Alle inkomende contacten die aan deze criteria voldoen worden in het klachtenregister opgenomen.

Er werden 42 klachten geregistreerd in het klachtenregister. Het aantal klachten fluctueert zoals te verwachten jaarlijks:

- 2020: 25
- 2021: 44
- 2022: 101
- 2023: 72
- 2024: 94
- 2025: 42

In 2020 en 2021 moesten het klachtenreglement en de werkwijze nog ingang vinden in de organisatie. In de jaren hierna schommelde het aantal klachten tussen 72 en 101. In 2025 registreerden we het op één na laagste aantal klachten ooit. Enkel in het eerste jaar waarin we klachten volgens het klachtenreglementen behandelden, registreerden we minder klachten. Dit toont mogelijk aan dat de interne aanpassingen in het klachtenproces effect

hebben.

Enkele factoren kunnen een invloed hebben om het aantal klachten en zo de beperkte schommelingen veroorzaken:

- Interne aandacht: minder aandacht voor klachten (2020) of juist meer aandacht (2024)
- Weersomstandigheden: klachten over hoe gemeente reageert op weersomstandigheden zoals hitte, wateroverlast of sneeuwval.
- Gemeentelijke projecten: het aantal wegenwerken en/of het samenvallen kan een toename in klachten veroorzaken.

De grootste thema's uit het klachtenregister van 2024 waren:

- Gebrekkige communicatie en opvolging, bijvoorbeeld niet terugbellen of reageren op meldingen, geen informatie over wegenwerken en laattijdige of ontbrekende antwoorden.
- Groenonderhoud en infrastructuur, bijvoorbeeld snoeiwerken, problemen met bermen en grachten, slechte staat van wegen en kiezelpaden, schade na werken.
- Technische problemen, bijvoorbeeld problemen met slagboom camperplaats, verwarmingsproblemen in gemeentelijke gebouwen, wateroverlast
- Inschrijvingen en activiteiten, bijvoorbeeld inschrijvingsprocedures, communicatie met begeleiders, annuleringen, tarieven en toegankelijkheid
- Administratieve dienstverlening, bijvoorbeeld administratieve fouten, vertragingen in administratieve procedures en afspraken die niet doorgaan.

Deze thema's komen niet of minder terug in 2025, wat ook de daling van het aantal klachten verklaart. De grootste thema's van 2025 waren:

- Nieuwe werkwijze kinderopvang met vooraf inschrijven
- Verdwenen of verplaatste voorwerpen op begraafplaatsen na opruiming
- De houding of reacties van personeelsleden

De gemiddelde behandeltermijn steeg naar 8,8 kalenderdagen. Dat is meer dan de 4,6 kalenderdagen in 2024, maar minder dan de 12,9 kalenderdagen in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor is te vinden in het lagere aantal klachten gecombineerd met enkele klachten met een lange behandeltermijn. Enkele complexere klachten met een erg lange behandeltermijn hebben hierdoor een grote invloed op het gemiddelde.

Het register als bijlage geeft een overzicht van het geheel.

## **2. Klachten in tweede lijn (met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst)**

Wie niet tevreden is over hoe Oudsbergen een klacht heeft afgehandeld, kan contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst. Zij starten dan zelf een dossier op en doen het nodige onderzoek. De Vlaamse Ombudsdienst stuurt eerstelijnsklachten die zij ontvangen door naar het gemeentebestuur voor verdere opvolging en terugkoppeling.

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 1 keer gevraagd in 2025:

- Behandeling door maatschappelijk werker

De betrokkene gaf te kennen gegeven dat zij de beslissing van het bijzonder comité over de sociale dienst over financiële hulp betwistte en vroeg om een andere maatschappelijk werker, omdat zij van mening was dat de huidige maatschappelijk werker haar situatie niet correct had beoordeeld.

Na grondige analyse van het sociaal onderzoek en de gang van zaken, stelde het OCMW Oudsbergen vast dat:

- De beslissing tot afwijzing gebaseerd is op objectieve en feitelijke elementen uit het sociaal onderzoek;
- Er door de betrokkene verklaringen zijn afgelegd die later aantoonbaar onjuist of onvolledig bleken;
- De maatschappelijk werker gehandeld heeft volgens de professionele richtlijnen en met de nodige zorgvuldigheid.

Een meningsverschil over de uitkomst van een aanvraag betekent niet dat de

maatschappelijk werker partijdig of incorrect heeft gehandeld. Het verzoek tot wissel lijkt eerder ingegeven door onvrede over een voor de cliënt ongunstige beslissing, dan door concrete aanwijzingen van onprofessioneel gedrag.

Naast deze klacht ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog 4 andere klachten/meldingen die met Oudsbergen te maken hadden. Het ging dan over dossiers die niet ontvankelijk zijn voor een klachtenprocedure, die de Vlaamse Ombudsdienst heeft afgehandeld zonder contact te nemen met Oudsbergen of die zonder gevolg zijn gebleven.

### **3. Klachten bij de toezichthoudende overheid**

Er werd in 2025 1 klacht ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichthoudende overheid:

- Klacht over de toepassing van de belasting op leegstand van de gemeente Oudsbergen. De gouverneur besloot om niet op te treden omdat hij niet bevoegd was. Naar aanleiding hiervan hebben we wel de sjablonen voor belastingsbesluiten aangepast.

Een klacht over vergadertijdstip van de gemeenteraad werd in 2024 ingediend, maar in 2025 afgehandeld. De beslissing van de gouverneur was om niet op te treden in dit dossier. Deze beslissing werd als voetnoot aan het klachtenrapport toegevoegd voor het aan de raad voor maatschappelijk welzijn werd voorgelegd.

### **4. Bezwaarschriften**

Er werden 12 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2025:

- 1 bezwaar tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. Dit bezwaar werd weerlegd.
- 5 bezwaren tegen de belasting op tweede verblijven. 2 bezwaren werden weerlegd en 3 bezwaren werden gegrond verklaard: in 2 gevallen was er een nieuwe eigenaar en in het andere dossier een vergunning verleend voor de afbraak.
- Er werden 6 bezwaren tegen de belasting op leegstand ingediend. 5 bezwaren werden niet bijgetreden. In 1 dossier wordt een herziening van de heffing doorgevoerd: de heffing voor aanslagjaar 2024 is terecht maar aan een foutief tarief).
- 0 bezwaren tegen de belasting op reclamedrukwerk

In 2025, 2024, 2023 en 2022 werden er respectievelijk 8, 8, 12 en 11 bezwaarschriften ingediend. In 2021 lag het aantal bezwaarschriften wel duidelijk hoger door het gelijkschakelen van reglementen naar aanleiding van de gemeentefusie.

### **5. Verbetervoorstellen**

Sinds begin 2025 wordt bij elke afgehandelde klacht de vraag gesteld: hoe kunnen we deze klacht in de toekomst vermijden? Dit leidde tot een register met concrete verbeteringsvoorstellen die voortkomen uit de klachtenanalyse. Van de 42 geregistreerde klachten bevatten er 12 concrete suggesties voor verbetering.

Het meest voorkomende verbetervoorstel (7 keer genoemd) betreft het beheer van begraafplaatsen. Het voorstel is om de jaarlijkse opruiming van begraafplaatsen later te plannen, zodat nabestaanden voldoende tijd krijgen om persoonlijke voorwerpen mee naar huis te nemen voordat de gemeentelijke opruiming plaatsvindt. De dienst communicatie en participatie zal ook de algemene communicatie en de aankondiging ter plaatse onder de loep nemen en waar mogelijk verbeteren.

De bezetting bij dienst burgeradministratie werd uitgebreid. Er was een structurele onderbezetting en een toename in het aantal documenten dat werd aangevraagd. De versterking was eerst tijdelijk en werd nadien ook definitief verankerd in het personeelsbehoefteplan en het meerjarenplan. Deze structurele oplossing bracht soelaas aan onder meer een klacht over het uitblijven van een reactie van deze dienst.

Er vonden gesprekken plaats met enkele medewerkers, naar aanleiding van klachten over hun houding of dienstverlening. De leidinggevendenden volgen deze dossiers verder op.

Een verantwoordelijke van een vereniging die al enkele jaren niet meer bestaat, ontving toch communicatie van het gemeentebestuur. In het meerjarenplan wil het gemeentebestuur werk maken van unieke, digitale bronnen om zulke misverstanden te vermijden.

## **6. Complimentenregister**

Naast klachten is het belangrijk om ook aandacht te besteden aan de positieve feedback die we ontvangen. In 2025 mochten we 26 complimenten registreren. Deze waardering van onze inwoners geeft ons energie en toont aan waar we het verschil maken. De complimenten vormen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

### **Overzicht per dienst**

#### **Groendienst (10 complimenten)**

De groendienst ontving de meeste complimenten. Inwoners waarderen vooral de snelle interventies, de kwaliteit van het snoeiwerk en het onderhoud van wegen. Specifiek werden genoemd: de snoeiwerken aan de Boskantstraat, het onderhoud van de houtkant langs het Meeuweneinde, de verzorging van lindebomen, het verbeteren van kiezelwegen en het herstellen van de ingang aan de hondenloopweide op de Donderslag. De vakbekwaamheid en inzet van onze medewerkers worden herhaaldelijk geprezen.

#### **Kinderopvang Kadee (4 complimenten)**

Ouders zijn bijzonder tevreden over de kinderopvang. Ze benadrukken de liefdevolle aanpak van het personeel en de passie waarmee de begeleiders werken. Een ouder vermeldt zelfs dat hun kind elke dag met een grote lach naar de opvang gaat - een mooier compliment is nauwelijks denkbaar.

#### **Burgerzaken (4 complimenten)**

De dienst burgerzaken wordt geprezen voor haar vlotte en vriendelijke service. Een inwoner vergelijkt onze werking zelfs positief met andere gemeenten. Ook de samenwerking met de steenkapper bij het afhandelen van grafstenen wordt specifiek vermeld.

#### **Technische dienst (3 complimenten)**

De snelheid van interventies door de technische dienst wordt meermaals geprezen. Van het herstellen van wegen tot het onderhoud van de atletiekpiste - de medewerkers leveren 'topwerk' volgens onze inwoners.

#### **Overige diensten (5 complimenten)**

Ook andere diensten ontvangen waardering: de technische ondersteuning bij evenementen, het maandelijks infoblad, de installatie van laadpalen voor elektrische voertuigen, de werking van het MMC en zelfs de persoonlijke service bij het terugbezorgen van een verloren bankkaart.

### **Wat leren we uit deze complimenten?**

De complimenten tonen enkele sterke punten van onze organisatie:

- Snelle responstijd: veel complimenten vermelden de snelheid waarmee problemen worden opgelost
- Vakmanschap: de kwaliteit van het geleverde werk wordt herhaaldelijk geprezen
- Vriendelijkheid en betrokkenheid: onze medewerkers werken met passie en dat voelen inwoners
- Toegankelijkheid: diensten zijn laagdrempelig en klantgericht georganiseerd

Deze positieve feedback is waardevol voor onze medewerkers. Het toont aan dat hun inspanningen gewaardeerd worden en motiveert hen om deze hoge standaard te behouden. We delen deze complimenten dan ook actief met de betrokken diensten en medewerkers.

Het is opvallend dat veel complimenten spontaan worden gegeven, vaak via informele

kanalen zoals e-mail of sociale media. Dit toont aan dat inwoners de moeite nemen om hun waardering uit te drukken wanneer ze tevreden zijn. We moedigen dit aan en zullen blijven werken aan het behouden en versterken van deze positieve punten in onze dienstverlening.

## **7. Meldingen**

Onder 'melding' wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

Het merendeel van die meldingen wordt doorgegeven als werkopdracht voor de dienst werken. Er werden in totaal 3.775 werkopdrachten en meldingen geregistreerd. Dit is vergelijkbaar met 2024, toen er 3.645 opdrachten werden geboekt.

Van deze werkopdrachten waren er 753 meldingen door burgers:

- 589 ingegeven door onthaalmedewerkers na melding via e-mail, telefoon of baliebezoek
- 164 meldingen via app of website, door inwoners zelf ingegeven

Deze cijfers schommelen doordat ze afhankelijk zijn van externe factoren, maar zijn vergelijkbaar met andere jaren:

- 2025: 753 (589 via onthaal + 164 door burgers)
- 2024: 573 (429 via onthaal + 144 door burgers)
- 2023: 598 (345 via onthaal + 253 door burgers)
- 2022: 762 (491 via onthaal + 271 door burgers)

De meest voorkomende categorieën van 2025 zijn:

- 147 meldingen over bomen: vragen om bomen te snoeien, meldingen over takken die uit de bomen zijn gewaaid, dode bomen, omgewaaide bomen, ...
- 142 meldingen over sluikstorten en zwerfvuil
- 36 meldingen over afval, vooral volle vuilbakken
- 34 meldingen over gaten in de weg
- 31 meldingen voor het ophalen van kadavers
- 26 meldingen over signalisatie

Naast deze werkopdrachten bij dienst werken werden er ook nog 41 meldingen opgeslagen in het meldingenregister. Die zijn onder te brengen in:

- Geurhinder: 10
- Verkeersveiligheid en rijgedrag: 9
- Signalisatie en verkeersinrichting: 7
- Kerkhof en begraafplaatsen: 3
- Vandalisme: 3
- Varia: 9

## **Conclusie**

### **Wat we bereikt hebben**

2025 toont aan dat de structurele aanpak van klachtenbehandeling zijn vruchten afwerpt. Vorig jaar stelden we dat betere communicatie, opvolging en geoptimaliseerde procedures nodig waren. Die opdracht hebben we serieus genomen.

Het resultaat? Een daling van 94 naar 42 klachten - meer dan een halvering. Belangrijker nog: de thema's die we vorig jaar als werkpunten identificeerden - gebrekkige communicatie en opvolging, groenonderhoud en infrastructuur, technische problemen - zijn substantieel verminderd.

De reorganisatie waarbij het onthaal sinds juni 2024 de volledige klachtenbehandeling coördineert, draait nu op volle toeren. De gemiddelde behandeltermijn bedraagt 8,8 kalenderdagen, een stijging ten opzichte van de 4,6 dagen in 2024, maar nog steeds een sterke verbetering vergeleken met de 12,9 dagen van 2023.

### **Nieuwe stappen vooruit**

We hebben in 2025 twee belangrijke innovaties doorgevoerd:

- **Het complimentenregister** geeft ons inzicht in wat goed loopt. Positieve feedback helpt ons effectieve werkwijzen te identificeren en uit te rollen over de hele organisatie.
- **De verbeterlijst** zet klachten om in concrete acties. Bij elke klacht zoek we naar voorstel voor structurele verbetering. Dit zorgt dat klachten niet alleen opgelost worden, maar dat we ook werken aan preventie.

### **Uitdagingen die blijven**

De resultaten zijn bemoedigend, maar we zijn er niet. Communicatie en opvolging blijven terugkerende aandachtspunten, zij het in veel mindere mate dan voorheen. Ook administratieve procedures vragen blijvende aandacht voor optimalisatie.

Het dienstverleningsonderzoek uit 2024 wees al op de vraag naar meer flexibiliteit in bereikbaarheid en afspraakmomenten. Deze signalen zien we deels terug in de klachten, wat aangeeft dat hier verdere stappen nodig zijn.

### **De weg vooruit**

De komende jaren focussen we op:

- Verdere verbetering van proactieve communicatie bij procedures en projecten
- Optimalisatie van administratieve processen voor snellere doorlooptijden
- Systematische opvolging van verbetervoorstellen uit het klachtenregister
- Uitbouw van de complimentencultuur om goede praktijken te verankeren

De halvering van het aantal klachten en de verschuiving in klachtentema's tonen aan dat structurele verbetering mogelijk is.

## Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur  
Koning Albert II laan 15, bus 215  
1210 Brussel

## Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

Het Vast Bureau bezorgt daarnaast een afschrift van dit besluit aan:

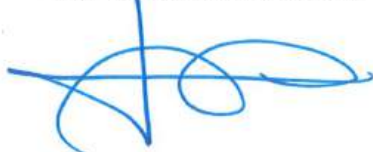
- Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

Deze pagina is het vervolg van document BD.26.0145.

Namens het Vast Bureau

(get.) Joris Neyens  
algemeen directeur

Voor eensluidend afschrift



Joris Neyens  
algemeen directeur

(get.) Marco Goossens  
waarnemend voorzitter



Marco Goossens  
waarnemend voorzitter



## Jaarverslag Meldingen en klachten 2025

gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn 26 februari 2026

*[www.gemeentepelt.be](http://www.gemeentepelt.be)  
Oude Markt 2 3900 Pelt*

## Wettelijke basis

Decreet lokaal bestuur van 22.12.2017, art. 302-303 inzake klachtenbehandeling

Bestuursdecreet van 07.12.2018, hoofdstuk 5, art. II 74-II 87

Dit jaarverslag wordt gelijktijdig aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn voorgelegd. Er wordt in het jaarverslag geen onderscheid gemaakt tussen diensten van gemeente en OCMW. Het bestuur streeft naar een integrale aanpak voor beide entiteiten.

## 1. Behandeling van meldingen en klachten in Pelt

### 1.1. Visie ten aanzien van meldingen en klachten in het dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept van de diensten van gemeente en OCMW Pelt vermeldt over de behandeling van meldingen :

“Door zorgvuldig en begripvol met meldingen om te gaan, toont Pelt dat de gemeente er voor de inwoners is.

Meldingen kunnen via allerlei kanalen de gemeente bereiken: balie, telefoon, e-mail, webformulier website, app, facebook, personeelsleden, ...

De uitdaging is dat iemand het overzicht hiervan heeft, de melding bezorgt aan de dienst die voor een antwoord/oplossing kan bieden, de melder feedback geeft en eventueel intern herinnert aan openstaande meldingen.

....

Alle meldingen die een personeelslid bereiken, ook op andere locaties dan de burgerbalie en omgevingsbalie, worden door het personeelslid zelf aan het centrale meldpunt doorgegeven.

Het is absoluut vereist dat meldingen op een vlotte en laagdrempelige manier kunnen gedaan worden. Van meldingen worden we beter en we moeten blij zijn dat we ze krijgen. Anonieme meldingen moeten ook behandeld kunnen worden.”

### 1.2. Reglement klachtenbehandeling (inclusief meldingen) en samenwerking met de Vlaamse Ombudsvrouw

Het reglement klachtenbehandeling is op 28 februari 2019 vastgesteld door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Het onderscheid tussen meldingen en klachten is vastgelegd in dit reglement:

“Onder ‘melding’ wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het bestuur gewenst is.

Onder ‘klacht’ wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of digitaal uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.”

Verder voorziet het reglement uitdrukkelijk dat er een centraal meldpunt is waar iedereen op een vlotte manier een melding kan overmaken aan het bestuur: aan een balie, in een persoonlijk contact met een medewerker, telefonisch, via post, via website, via e-mail. De inwoner kiest de manier waarop hij of zij een melding of klacht doorgeeft. De gemeentediensten verzamelen alle ontvangen

meldingen en klachten in het centraal meldpunt dat digitaal georganiseerd is en waarin de opvolging en afhandeling gebeurt.

Om te voldoen aan de bepalingen van artikel 303 § 2 van het decreet lokaal bestuur van 22.12.2017 en om in een professionele en onafhankelijke aanpak te voorzien heeft lokaal bestuur Pelt een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst is rechtstreeks te bereiken via het e-mailadres [pelt@vlaamseombudsdienst.be](mailto:pelt@vlaamseombudsdienst.be)

In december 2025 deelt de Vlaamse Ombudsdienst mee dat de voorwaarden voor de samenwerking wijzigen met ingang van 01.07.2026. De bijdrage verhoogt van 5 naar 10 eurocent/inwoner/jaar.

De gemeente verlengt de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst vanaf 01.07.2026. De nieuwe overeenkomst is voor onbepaalde duur en is jaarlijks opzegbaar.

### 1.3. Organisatie van het meldpunt in 2025

Hoe een melding bij de gemeente terecht komt, mag geen verschil maken. Elke melding waarvan de gemeente kennis krijgt, verdient onze aandacht en vraagt een oplossing.

Daarom is gekozen voor een zeer laagdrempelige en toegankelijke manier om meldingen te doen, eventueel anoniem. Dit betekent dat ook meldingen die niet expliciet worden ingediend via de geëigende kanalen, behandeld worden. Voorbeelden hiervan zijn mededelingen aan medewerkers en berichten op social media die betrekking hebben op de dienstverlening of de werking van het bestuur.

Alle meldingen worden gecentraliseerd in Topdesk. In deze toepassing gebeurt het registreren en toewijzen van de meldingen centraal. Het behandelen en beantwoorden van de burgermeldingen gebeurt in de verschillende diensten.

Deze werkwijze heeft volgende voordelen:

- een betere registratie, namelijk eenduidig en volledig;
- snellere toewijzing aan een dienst, die de melding in behandeling neemt en meteen toewijst aan een medewerker om te behandelen;
- meer continuïteit en transparantie in de opvolging;
- een beter overzicht op de meldingen: de afgehandelde en openstaande meldingen, de behandeltermijn, de tussenstappen in de behandeling, de betrokken medewerkers, de aard van de meldingen, de locatie van de meldingen.

Met deze optimalisatie streven wij een hogere burgertevredenheid na en een betere terugkoppeling van informatie naar de burgers.

Meldingen die telefonisch, via de algemene e-mailadressen ([info@gemeentepelt.be](mailto:info@gemeentepelt.be)) of aan de balie in het gemeentehuis worden ingediend, worden door de medewerkers van de burgerbalie geregistreerd en toegewezen aan de juiste dienst.

Meldingen die via het meldingenformulier op de website worden ingediend, komen automatisch in Topdesk terecht en worden eveneens door de medewerkers van de burgerbalie aan de juiste dienst overgemaakt.

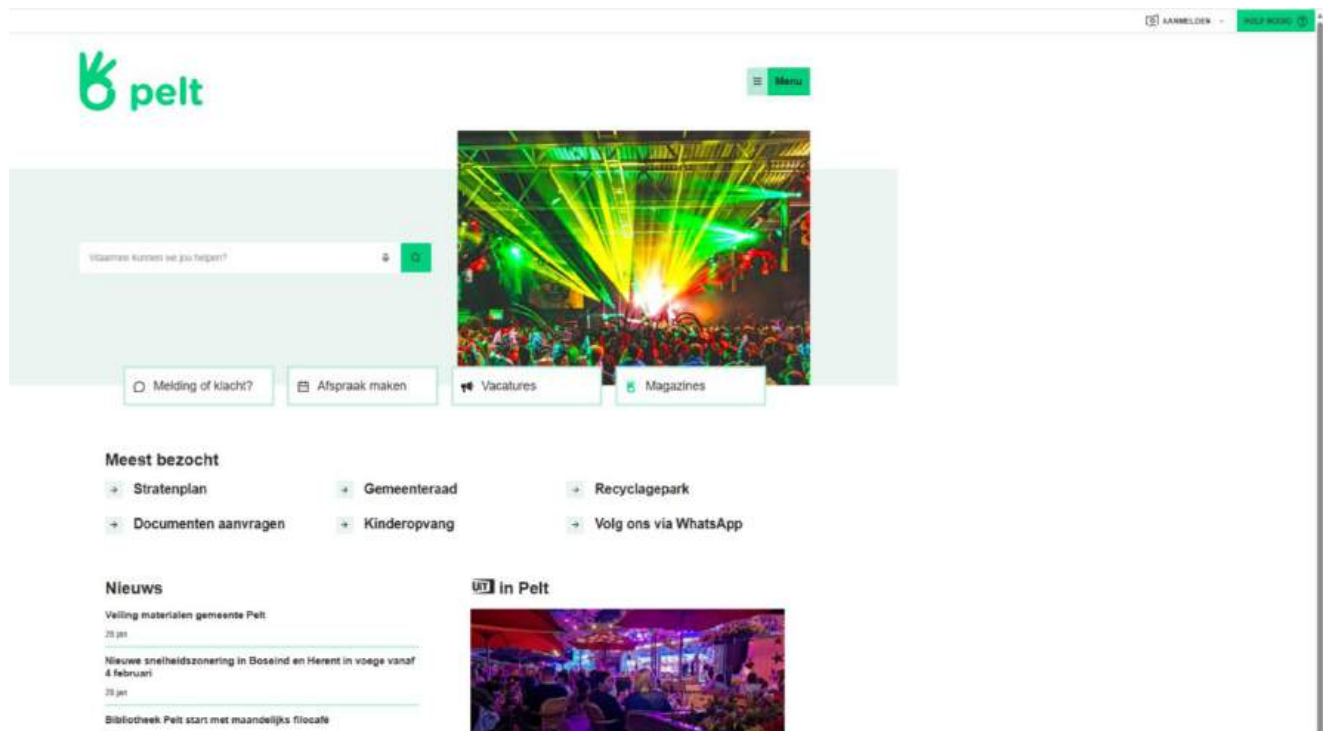
Elke dienst heeft 1 of meerdere medewerkers aangesteld om de burgermeldingen te behandelen.

Alle ondernomen stappen om tot een oplossing te komen, zoals een plaatsbezoek, een contact met een burger, interne uitwisseling van informatie tussen medewerkers of diensten worden in Topdesk bijgehouden. Zo behouden we het overzicht van wat er reeds ondernomen is en wat de stand van zaken is. Ook de communicatie met de melder verloopt via Topdesk.

Voor veel voorkomende meldingen is voorzien in een standaardantwoord en wordt bovendien duiding meegedeeld in verband met de gemeentelijke aanpak. Voor bijvoorbeeld zwerfvuil wordt in het antwoord verwezen naar acties zoals Mooimakers.

De gemeente streeft ernaar zoveel mogelijk digitaal te werken. Burgers worden daarom in eerste instantie naar het webformulier geleid, maar zoals uitdrukkelijk vermeld in het reglement kunnen inwoners een melding of klacht ook mondeling, telefonisch per e-mail of brief meedelen.

Op de website van de gemeente heeft "Melding of klacht" een prominente plaats op de thuispagina van [www.gemeentepelt.be](http://www.gemeentepelt.be)



Het indienen van een melding verloopt in 4 stappen:

1. Veel meldingen zoals meldingen ivm gas, elektriciteit, riolering, afvalophaling, waterleiding en drinkwatervoorziening, openbare verlichting, meldingen over gewestwegen, treinsporen en laadpalen zijn niet voor de gemeentediensten bestemd. Deze taken van openbaar nut worden uitgevoerd door Fluvijs, Limburg.net, De Watergroep, Administratie Wegen en Verkeer, Infrabel en anderen. Het is efficiënter dat deze meldingen rechtstreeks bij deze organisaties ingediend worden. Daarom wordt meteen verwezen naar de websites waar de burger deze meldingen zelf en rechtstreeks kan doen.

Indien men deze meldingen toch aan de gemeente toestuurt, dan verwijzen we naar de contactgegevens of digitale platformen van de instantie die een oplossing kan bieden.

In deze stap krijgt de burger tevens informatie over de mogelijkheid om beroep te doen op de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst als men niet tevreden is over de afhandeling van de melding of het ontvangen antwoord.

Het e-mailadres van de ombudsdienst staat hier vermeld: [pelt@vlaamseombudsdienst.be](mailto:pelt@vlaamseombudsdienst.be)

2. In stap 2 volgt een omschrijving van de melding met de locatie waar het probleem zich voordoet. Voor de locatie heeft men de keuze om een adres in te voeren, de huidige locatie mee te delen of een punt op het plan van de gemeente aan te duiden.  
Voor meldingen in verband met bossen, veldwegen, waterlopen enz. is de mogelijkheid om de locatie aan te duiden een groot voordeel.  
De melder kan in deze stap eveneens een afbeelding of een document aan zijn melding toevoegen. Om een goede inschatting te kunnen maken van de melding, vragen wij een foto toe te voegen. Een foto maakt vaak meteen duidelijk waar het over gaat. Voor de medewerkers die de melding behandelen is het een hulp om in te schatten welke tussenkomst nodig is: dringend of minder dringend? Wat is er nodig om een herstelling uit te voeren?  
  
Meldingen over ratten, zwervuul en sluikstorten worden allemaal in het GIS-systeem ingebracht, zodat we een overzicht bekomen van de locaties waar deze problemen zich stellen.
3. De melder vult de contactgegevens in: naam, voornaam, e-mailadres en telefoon- of gsmnummer. Vaak is het nodig om in overleg te gaan met de melder om meer concrete informatie te vernemen over het gemelde probleem, om een plaatsbezoek af te spreken of om overleg te plegen over de actie van de diensten.  
Om het indienen van een melding laagdrempelig te houden kan het formulier ingestuurd worden zonder registratie of sterke authenticatie.  
De melder krijgt een overzicht van de ingevulde gegevens om te controleren en verstuurt dan effectief de melding.
4. Na het verzenden ontvangt de melder meteen een bevestiging:


[Terug naar de site](#)
[Hoog contrast](#)
[Afmelden](#)

## Melding/klacht doorgeven

Beste,

Bedankt om ons digitaal loket te gebruiken.

Het formulier is goed toegekomen, en wordt nu zo snel mogelijk verwerkt.

Deze gegevens hebben wij ontvangen:

### Melding/klacht

|                                  |                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp:                       | korte test                                                                                            |
| Omschrijf hier je melding/klacht | test webformulier voor illustratie jaarverslag                                                        |
| Locatie                          | Latitude: 51.2112, longitude: 5.42279<br><a href="#">OpenStreetMap</a> of <a href="#">Google Maps</a> |

### Contactgegevens melder

|                                           |                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|
| Voornaam                                  | Hide                              |
| Naam                                      | Vandervelden                      |
| Straat                                    | Oude Markt                        |
| Huisnr.                                   | 2                                 |
| Postcode                                  | 3600                              |
| Gemeente                                  | Pelt                              |
| E-mail                                    | hide.vandervelden@gemeentepelt.be |
| Tel./gsm                                  | 011849201                         |
| Ik ga akkoord met bovenstaande bepalingen | Ja                                |
| Ingezonden op:                            | 06-02-2025 11:56                  |

Met vriendelijke groet,

Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor meer informatie verwijzen we graag naar onze [privacyverklaring](#).  
Copyright ©2025 Gemeente Pelt

Automatisch volgt ook per e-mail een bevestiging waarin het nummer van de melding in het opvolgsysteem vermeld staat. Alle aanvullende informatie en communicatie met de melder is aan dit nummer gekoppeld.

## 2. Meldingen en klachten in Pelt – jaaroverzicht 2025

### 2.1. Meldingen en klachten door de gemeente behandeld

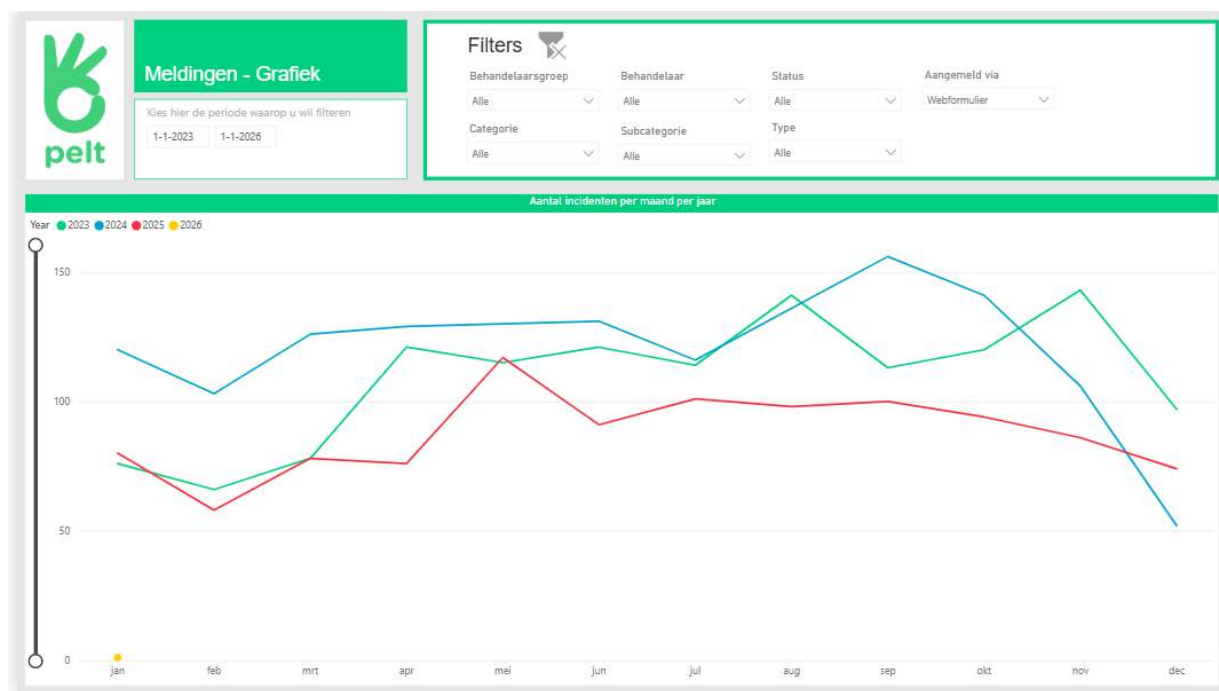
Lokaal bestuur Pelt heeft in 2025 in totaal 2.961 meldingen geregistreerd.

Op weekbasis gaat het om gemiddeld 57 meldingen of 11 meldingen per werkdag.

Opvallend is de daling van het globaal aantal meldingen in 2025 in vergelijking met de voorgaande jaren.

In 2023 en 2024 waren er respectievelijk 3.029 en 3.279 meldingen.

Uit de grafiek, waarin de meldingen in de periode 2023-2025 per maand voorgesteld zijn, blijkt deze daling duidelijk.



Figuur 1: overzicht meldingen per maand 2023 (groen) -2024 (blauw) - 2025 (rood)

Er zijn meerdere mogelijke verklaringen voor deze daling:

- Algemene communicatie over de dienstverlening, bijvoorbeeld over de aanpak van sneeuw- en ijselbestrijding in de winter, over ontharding van de publieke ruimte, aanplant en behoud van bomen, duurzame onkruidbestrijding (pesticiden reductie), het vuilnisbakkenplan
- Specifieke communicatie bij wegenwerken en omvangrijke projecten: via Whatsapp krijgen inwoners nieuws over de stand van zaken van werken in hun straat
- Weersomstandigheden: het beheer van de publieke ruimte en groenvoorzieningen hangt samen met de weersinvloeden
- Meldingen die voor andere instanties bestemd zijn, worden door de expliciete vermelding op het online meldingenformulier steeds meer rechtstreeks gecontacteerd
- Betere prestaties van de diensten

Op basis van de huidige registraties kunnen we geen betrouwbare conclusies trekken over welke factoren zorgen voor een daling van de meldingen. Het is iets om in de volgende tijd te blijven opvolgen.

## Gekozen kanaal



Figuur 2 : meldingen 2025 per kanaal, relatieve cijfers

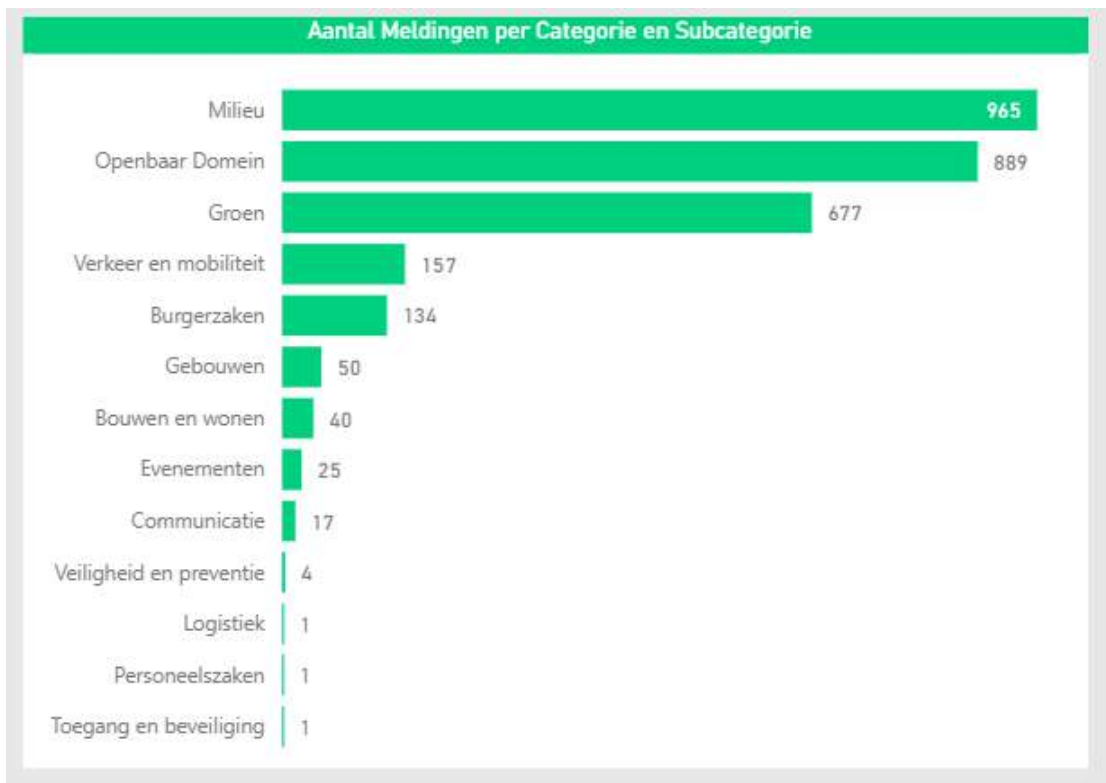
Het webformulier blijft de belangrijkste weg waarlangs burgers een melding indienen. 36% van de meldingen bereikt ons zo.

Op de tweede plaats komen de meldingen die met een e-mail verstuurd worden (26%) en daarna de meldingen via de app Mijn Mooie Straat (17%). Tenslotte zijn er de inwoners die niet via digitale weg hun melding indienen, zij nemen de telefoon. Dit is bijna 12% van het aantal meldingen.

In september 2024 is de OVAM-app Mijn Mooie Straat in gebruik genomen en deze blijkt in 2025 goed ingeburgerd te zijn. De meldingen die via de app ingediend werden, 504 in totaal, gaan steeds over zwerfvuil. De vrijwilligers-Mooimakers laten weten waar zij opgeruimd hebben en waar het bijeengeraapte zwerfvuil kan opgehaald worden.



### Categorie van de melding



Figuur 3: Meldingen 2025 per categorie en subcategorie

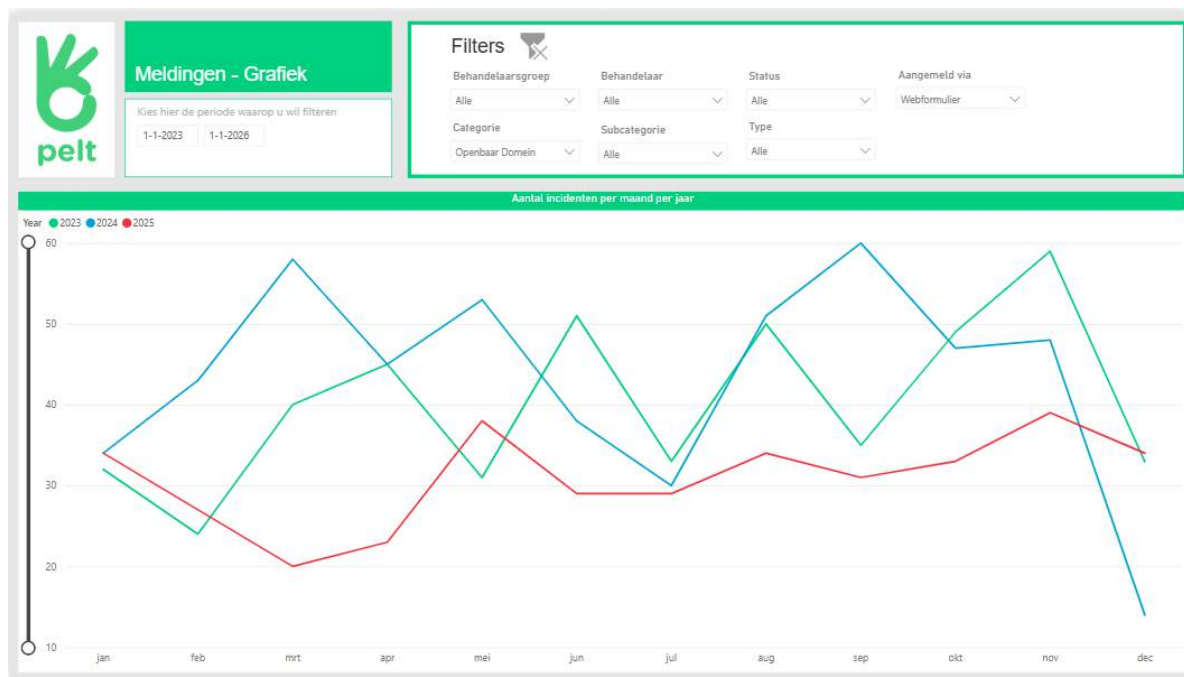
Het overgrote deel van de meldingen gaat over milieu (965 meldingen), over het openbaar domein (889 meldingen) en over de groenvoorzieningen (677 meldingen).

Ook in de voorgaande jaren vormde dit de top 3 van meldingen. We zien voor deze categorieën wel een opvallende verschuiving ten opzichte van 2023 en 2024.

## Categorie openbaar domein

In 2025 is er een aanzienlijke daling geweest van het aantal meldingen voor het openbaar domein. Ten opzichte van 2023 is er een daling van 22% en vergeleken met 2024 is de daling zelfs 27%.

De grafiek toont aan dat aantal meldingen voor openbaar domein in 2025 (rode lijn) bijna voor alle maanden onder het peil van 2024 (blauwe lijn) en 2023 (groene lijn) blijft.

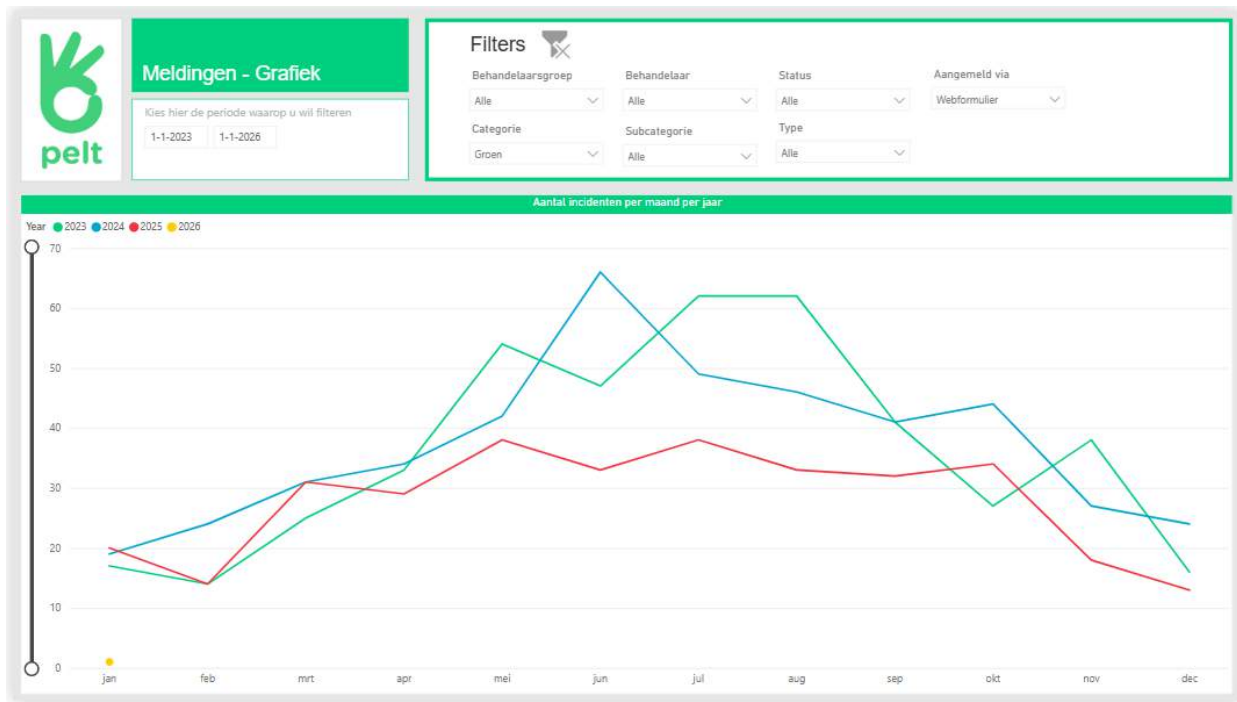


Figuur 4 : Meldingen openbaar domein 2023 (groen) - 2024 (blauw) - 2025 (rood)

## Categorie groen

Ook voor de meldingen over de groenvoorzieningen zien we een opvallende daling, in vergelijking met zowel 2023 als 2024. In 2025 677 meldingen over groen, in vergelijking met 835 en 826 meldingen in 2023 en 2024. Dit betekent een daling van 19% ten opzichte van 2023 en van 18% ten opzichte van 2024.

De grafiek toont een vergelijkbaar verloop als voor de categorie openbaar domein. Het aantal meldingen over groenvoorzieningen in 2025 (rode lijn) ligt bijna voor alle maanden onder het peil van 2024 (blauwe lijn) en 2023 (groene lijn).



Figuur 5: Meldingen groen 2023 (groen) - 2024 (blauw) - 2025 (rood)

## Categorie milieu

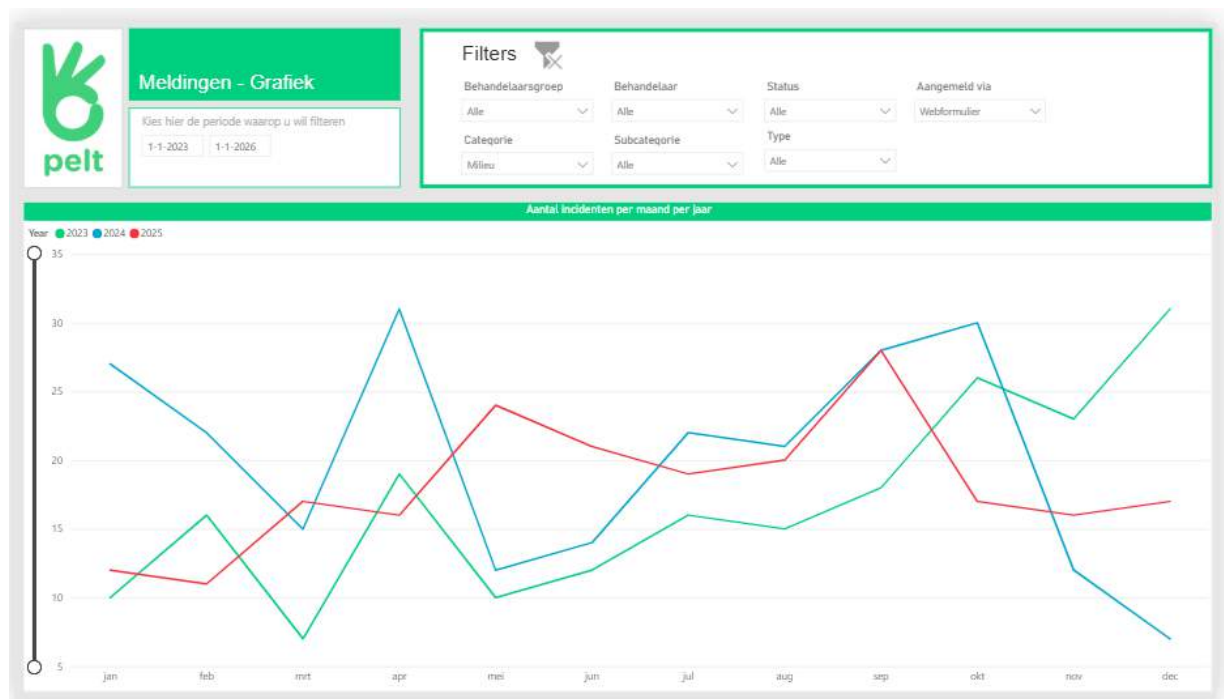
De categorie “milieu” vormt in 2025 het hoofdaandeel van de meldingen, 965 meldingen in totaal.

In deze categorie vinden we de meldingen over sluikestort en zwerfvuil, inclusief de meldingen die de Mooimakers doen over het opgeruimde zwerfvuil. In 2025 gaat het over 726 meldingen over zwerfvuil en 143 meldingen over sluikestorten. Daarnaast gaat het over overlast (46 meldingen) en de vuilnisbakken (17 meldingen).

In deze categorie zien we ten opzichte van zowel 2023 (groene lijn) en 2024 (blauwe lijn) een stijging. In totaliteit zijn deze meldingen ten opzichte van 2023 bijna verdubbeld en ten opzichte van 2024 met 56 % toegenomen.

Mogelijke verklaringen hiervoor zijn uiteraard de stijging van de problematiek en de toegenomen aandacht hiervoor bij de inwoners.

Mogelijk kan dit echter ook verklaard worden door het toenemend gebruik van het meldingsysteem door de Mooimakers en meer vrijwilligers om de gemeente netjes te houden.



Figuur 6: Meldingen Milieu 2023 (groen) - 2024 (blauw) - 2025 (rood)

### Dienst die de melding behandelt:

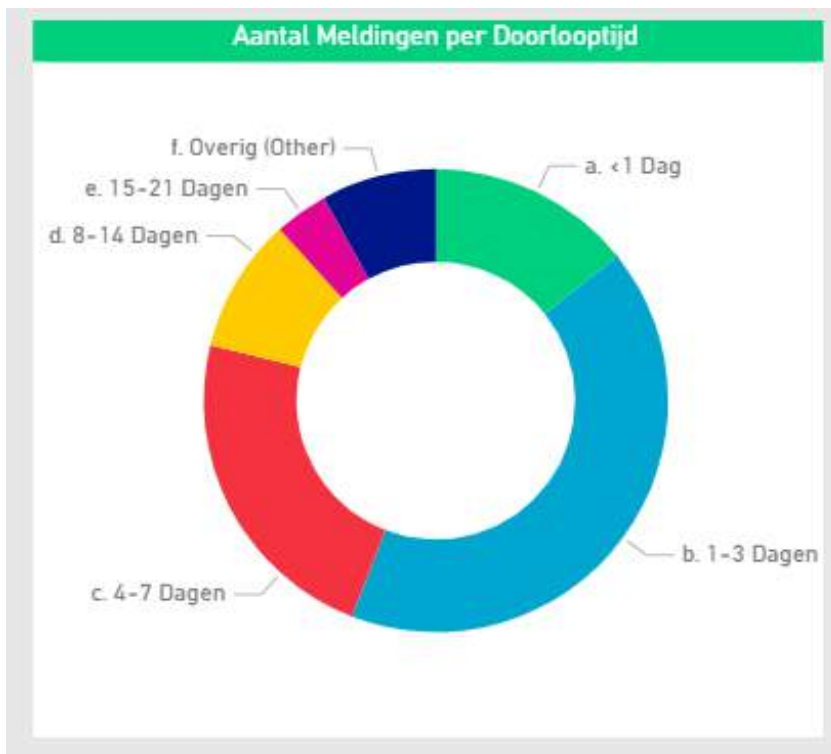
| Aantal Meldingen per Behandelaarsgroep |                      |
|----------------------------------------|----------------------|
| Behandelaarsgroep                      | Aangemeld in Periode |
| Beheer Gebouwen                        | 107                  |
| Beheer Groen                           | 1.368                |
| Beheer Wegen                           | 544                  |
| Bestuurszaken                          | 7                    |
| Burgerbalie                            | 437                  |
| Communicatie                           | 13                   |
| Findienst                              | 1                    |
| Informatieveiligheid                   | 1                    |
| Klachtenbehandelaars                   | 24                   |
| Mobiliteit                             | 3                    |
| Omgevingsbalie                         | 73                   |
| Onthaalbalie Hamont-Achel              | 13                   |
| Planning & projecten                   | 337                  |
| Samenleven                             | 7                    |
| Sociale Dienst                         | 1                    |
| Sport                                  | 1                    |
| <b>Totaal</b>                          | <b>2.961</b>         |

Figuur 7: Aantal meldingen 2025 per dienst

De meeste meldingen zijn bestemd voor de dienst Beheer Publieke Ruimte. Maar liefst 1.912 meldingen namen zij in 2025 voor hun rekening (som van Beheer Groen en Beheer Wegen)

De burgerbalie behandelt ook een groot deel van de meldingen, 437 in totaal. Het gaat hier in hoofdzaak over het registreren van meldingen over verloren voorwerpen. De onthaalbalie van Hamont-Achel komt in het overzicht voor door de registratie van verloren voorwerpen voor de politiezone.

## Behandeltijd van de meldingen



Figuur 8 : doorlooptijd van de meldingen 2025

Uit dit overzicht blijkt dat meer dan de helft, nl. 55% van de meldingen binnen de drie dagen afgehandeld wordt en dat 78% van de meldingen binnen de zeven dagen afgehandeld worden. Het streven om meldingen binnen de tijdsspanne van 14 kalenderdag af te handelen wordt in 87% van de gevallen bereikt. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Meldingen waarvoor een langere periode nodig is voor behandeling, zijn vaak de meldingen waarvoor geen voor de hand liggende oplossing is.

De meeste werklast bij de behandeling van meldingen ligt niet bij het grote aantal meldingen die vrij snel afgehandeld worden, maar vooral bij het kleiner aandeel meldingen die een oplossing op maat vragen en waarvoor vaak voorbereiding en/of overleg vereist is om een passend antwoord te bieden.

## 2.2. Tussenkomen Vlaamse Ombudsdienst

In 2025 werd 5 keer beroep gedaan op de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen of klachten in Pelt.

- Een burger contacteert de Vlaamse Ombudsdienst over de plaats van een verkeersbord na de herinrichting van de weg. De gemeente is hierover met de melder reeds in gesprek gegaan en heeft laten weten waarom de inplanting niet kan wijzigen. De Vlaamse Ombudsdienst komt niet tussen.
- Gemeente contacteert zelf de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht die de gemeente krijgt over het niet toekennen van subsidies. Dit dossier is reeds volledig afgehandeld in de gemeente. Het college van burgemeester en schepenen heeft een beslissing genomen over het niet toekennen van subsidies. De aanvrager is niet akkoord. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het dossier doorgenomen en beslist niet tussen te komen omdat men een beslissing van het bestuur niet kan hervormen of bekritisieren. Op verzoek van de aanvrager neemt de gemeente een nieuw besluit en bevestigt het besluit waarbij de subsidieaanvraag geweigerd werd, rekening houdend met de elementen die de aanvrager vermeldt in de klacht.
- Een inwoner is misnoegd over het werken op afspraak aan de burgerbalie wegens de lange wachttijd voor een afspraak. Hij kreeg een toelichting over de redenen van deze werkwijze en kreeg op korte termijn een afspraak voor het vernieuwen van zijn verloren EID.
- Een burger contacteert de Vlaamse Ombudsdienst over een melding die zij driemaal heeft ingediend en waarop de gemeente niet gereageerd zou hebben. Het blijkt dat de burger driemaal een melding verstuurd heeft aan een foutief e-mailadres van de gemeente (@gemeentepelt.b ipv .be). Deze meldingen zijn nooit bij de gemeente angekommen. De gemeente deelt de burger mee wat de reden is dat zij geen reactie kreeg en deelt het correcte e-mailadres mee. Het probleem waarover de melding ging, stelde zich intussen niet meer.
- Een burger contacteert de Vlaamse Ombudsdienst met een klacht over onbehoorlijk bestuur van de gemeente bij het behandelen van zijn melding van overlast en een mogelijke stedenbouwkundige inbreuk. Deze melding is in behandeling bij de diensten en de politie. Zij onderzoeken de afwijkingen op de vergunde toestand, doen een plaatsbezoek en plegen overleg met melder en buur. Deze klacht wordt door de gemeente verder behandeld, zonder tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

### 2.3. Bij de gemeente geregistreerde klachten

Naast de reeds vermelde klachten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd werd, werden bij de gemeente rechtstreeks volgende klachten behandeld:

- Klacht over de organisatie van een markt
- Klacht over de gekozen plaats van een nieuwe laanboom
- Twee klachten over het snoeien van bomen en struiken op particulier terrein met overhangende takken over de openbare weg
- Klacht over het toepassen van een voordeeltarief voor personen met een beperking
- Klacht over permanente overlast van zwerfvuil in de omgeving van een handelszaak
- Twee klachten over het niet toekennen van bewonerskaarten in de blauwe zone
- Klacht over de aangekondigde ontharding en aanpassing van de weginrichting
- Klacht over onveiligheidsgevoel in de straat door druggebruik
- Klacht over het permanent negeren van een parkeerverbod in de omgeving van het kanaal
- Klacht over de houding van een vrijwilliger in opdracht van het lokaal bestuur ten aanzien van de hulpvrager
- Klacht over een aanslag leegstandsbelasting
- Klacht over permanente overlast van jongeren op een openbaar speelterrein
- Klacht over geuroverlast, problemen met de riolering en ratten
- Klacht over de bejegening van een bezoeker van een gemeentedienst door een medewerker
- Klacht over veelvuldige beschadigingen van de wegbermen
- Klacht over het strooien van wegen

### 2.4. Bij de toezichthoudende overheid neergelegde klachten

De Vlaamse minister voor Binnenlands Bestuur en de provinciegouverneur staan als toezichthoudende overheid in voor het algemeen bestuurlijk toezicht op lokale besturen.

Zij kunnen beslissingen van deze besturen vernietigen als die het recht of het algemeen belang schenden.

Er werden in 2025 bij de toezichthoudende overheid geen klachten ingediend.

### 3. Verdere optimalisatie van de opvolging burgermeldingen

Een werkgroep 'Burgermeldingen' houdt de vinger aan de pols. In de werkgroep nemen medewerkers van de dienst communicatie & participatie, dienst Beheer Publieke Ruimte, de burgerbalie, ICT en organisatiebeheersing deel. De werkgroep hield in 2025 twee samenkomsten, in april en in oktober.

In het kader van informatieveiligheid en gegevensbescherming werden in 2025 afspraken gemaakt over de bewaartermijn van de informatie.

Formulieren die via de website ingediend worden, worden verwijderd gezien deze informatie ook in Topdesk opgeslagen wordt. Persoonsgegevens van melders worden niet gekoppeld aan de informatie uit het bevolkingsregister en deze gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de afhandeling. Twee jaar na het afronden van de melding worden de persoonsgegevens standaard gewist. De informatie over de melding zelf en de opvolging blijven bewaard.

## 4. Werken aan een oplossingsgerichte klachtenbehandeling

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een lijst van 12 kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement uitgewerkt.

Bij het verder optimaliseren van de klachtenbehandeling, behouden we deze principes als leidraad:

### **Aandachtspunt “klachten ontvangen”**

1. De klachtendienst en -procedures zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling)
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst)
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie ...)

### **Aandachtspunt “klachten behandelen”**

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn “heerlijk helder” (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over “wat nu”).

### **Aandachtspunt “lessen trekken”**

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op het managementteam
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen/beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen
12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid)

## 5. Charter bemiddeling

In 2023 onderschreef het bestuur het charter “steden en gemeenten voor bemiddeling”.

Dit charter is een initiatief van de POD Maatschappelijke Integratie, BeFUS Belgian Forum for Urban Security en FOD Binnenlandse Zaken, Directie Veiligheid & Preventie.

De doelstellingen van het charter zijn:

- Definiëren wat onder de term “bemiddeling” wordt verstaan
- Ondersteunen van werkzame bemiddelaars
- Het ethische kader van bemiddelaars benadrukken
- Meer bekendheid geven aan het bestaan van bemiddeling
- De ontwikkeling van een cultuur van bemiddeling aanmoedigen

Gemeente en OCMW Pelt onderschrijven de doelstellingen van het charter en hanteren in de dienstverlening de methodiek van bemiddeling om conflicten te voorkomen of te beheersen met het oog op het creëren of herstellen van sociale relaties.

Voorbeelden hiervan zijn:

- GAS-bemiddeling en de aanbeveling aan de sanctionerende ambtenaren van de provincie om in een aantal gevallen bemiddeling aan te bieden als alternatief voor GAS-boetes
- Overlegstructuren in een netwerk met scholen, met hulpverlening, straathoekwerk (LiSS) en opbouwwerk (SAAMO) in het kader van projecten zoals Cabrio, zorgzame buurten, de buddywerking en andere
- Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen en klachten over de gemeentediensten
- Burenbemiddeling bij conflicten via politie HANO en de mogelijkheid van verzoening bij de vrederechter
- Steun aan Plan S (Limburgs samenwerkingsplatform dat wil bijdragen aan een veilige, leefbare en zorgzame samenleving met lokale besturen, politie, justitie, hulp- en zorgverlening) en Plan M (schadebemiddeling)

Het lokaal bestuur zal in contacten met inwoners, diensten, politie, scholen en verenigingen de verschillende vormen van dialoog aanmoedigen en verwijzen naar bemiddelingsdiensten.

De volledige tekst van het charter:



### Charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling"

Door de ondertekening van het charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling",

1. Moedigen wij, de lokale overheden, in ons beleid op het vlak van preventie en/of sociale cohesie een stap naar bemiddeling aan die gedefinieerd wordt als *"een vrijwillig proces waardoor sociale relaties opgebouwd of hersteld worden, en waardoor geschillen voorkomen of opgelost worden. Dit proces wordt geleid aan de hand van "ethische" communicatieregels waarbij de deelnemers zich inspannen om de dialoog terug op gang te brengen en om een oplossing te vinden voor hun situatie. Dit proces wordt begeleid door een bemiddelaar, een onafhankelijke derde, die dit doet op een onpartijdige manier, zonder de resultaten te beïnvloeden, terwijl hij wel de belangen van elke partij bewaakt en de vertrouwelijkheid van de uitwisseling waarborgt."* (Michèle Guillaume-Hofnung, 2011, Conference of International Non-governmental Organizations of the Council of Europe). De bemiddeling is aldus een proces voor het voorkomen en beheersen van conflicten (familiale conflicten, sociale conflicten, huurconflicten, burencconflicten, wijkconflicten, conflicten in schoolomgeving, conflicten met lokale instellingen, enz.) met het oog op het creëren of herstellen van de sociale banden.
2. Verbinden wij ons ertoe om het bestaan van een (para)publieke bemiddelingsdienst aan te moedigen, de toekomst van de bestaande diensten in onze gemeente te verzekeren, de infrastructuur (toegankelijkheid, zichtbaarheid, ...) en de opleidingsbehoeften (supervisie, intervisie die nodig zijn voor het uitoefenen van het beroep, te ondersteunen.
3. Eerbiedigen wij het deontologisch kader dat absoluut noodzakelijk is voor het werk van de bemiddelaar (onafhankelijkheid, neutraliteit, meerzijdige partijdigheid, vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en autonomie van personen) en hebben wij vertrouwen in het methodologisch proces dat de behoorlijk opgeleide bemiddelaar ten uitvoer legt. De bemiddelaar geeft aldus de voorkeur aan luisterbereidheid en dialoog, waardoor situaties en respectievelijke standpunten gemakkelijker worden begrepen. Hij draagt bij tot bieden van nieuwe perspectieven die aangepast zijn aan de noden van elkeen. De openbare bemiddelingsdienst staat open voor iedereen.
4. Om de bemiddeling te vergemakkelijken, verstrekken wij kwaliteitsvolle informatie over het bestaan van een openbare bemiddelingsdienst binnen onze gemeente. We moedigen alle actoren op sociaal gebied aan om binnen de gemeente (bewoners, gemeentediensten, politie, scholen, verenigingen, OCMW...) de openbare bemiddelingsdienst te ondersteunen bij zijn sensibiliseringsacties. Wij moedigen verschillende vormen van dialoog aan, waaronder doorverwijzing naar bemiddelingsdiensten.
5. Verbinden wij ons ertoe om de bemiddelingscultuur te verspreiden en bemiddeling te promoten als een proces dat ijvert voor sociale vrede. Wij zijn bereid ons aan te sluiten bij dit overkoepelend project, met een inclusieve aanpak en met als doel een bredere dynamiek van een nationaal, of bij uitbreiding een internationaal netwerk voor bemiddeling.

Pelt, februari 2026

Hilde Vandervelden

Adjunct-algemeen directeur

# Jaarverslag klachtenbehandeling 2025

Strategische cel, januari 2026

## 1. Situering

Dit jaarverslag bevat een overzicht van de klachten die vorig jaar werden ontvangen en behandeld door de klachtencoördinator<sup>1</sup> van Stad & OCMW Roeselare<sup>2</sup>. Naast een kwantitatieve analyse, licht het jaarverslag ook kort enkele belangrijke evoluties en thema's inzake klachtenbehandeling van het afgelopen jaar toe. Via dit verslag wordt ook voldaan aan de rapporteringsverplichting aan de gemeenteraad (GR) en raad voor maatschappelijk welzijn (RMW), zoals bepaald door het Decreet Lokaal Bestuur (art. 303). Het klachtenreglement voor Stad & OCMW Roeselare (goedgekeurd bij beslissing van de GR en RMW van 28/06/2021) voorziet in haar artikel 6 dezelfde rapportageverplichting (zie bijlage 1). Stap 12 van de klachtenprocedure, goedgekeurd bij beslissing van het CBS/VB dd. 14/06/2021, beschrijft hoe, wanneer en aan wie gerapporteerd dient te worden.

Aanvullend bij dit jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator per kwartaal tussentijds aan het managementteam (MAT) én aan het CBS. Deze tussentijdse rapportage is ook raadpleegbaar door de leden van de GR en de RMW via het besluitvormingssysteem.

In het klachtenreglement wordt een klacht gedefinieerd als *“een duidelijke uiting van ontevredenheid door een individu of organisatie, gericht aan de Stad of het OCMW, over een al of niet verrichte handeling, genomen beslissing of prestatie van de Stad of het OCMW.”* Het gaat m.a.w. om vermeende fouten of het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

Klachten worden gezien als opportuniteiten tot verbetering van de organisatie. Naast audits, risicoanalyses, interne vaststellingen, enzovoort, zijn klachten een belangrijke aanleiding om bestaande producten en processen tegen het licht te houden en waar mogelijk te verbeteren. De organisatie vindt dit heel belangrijk en ziet klachtenbehandeling dan ook als één van de elementen om de waarde ‘Voortdurend verbeteren’ waar te maken. Het is dan ook niet toevallig dat de behandeling van klachten opgenomen wordt door de dienst Strategische cel, waar ook gelieerde aspecten zoals de coördinatie van audits, uitwerking van de organisatiebeheersing, procesanalyses, ... opgevolgd worden.

## 2. Eerst een melding, dan een klacht

Stad Roeselare wil kwaliteitsvolle diensten leveren en alle medewerkers zetten zich daar elke dag voor in. Als een burger een bepaalde vraag of verwachting heeft, of iets opmerkt, dan wordt dit als een melding aan de betrokken dienst doorgegeven. Ook een eerste vorm van ontevredenheid kan via een melding binnenkomen. De betrokken dienst kan het gemelde probleem dan nog bijsturen en mogelijks alsnog een oplossing vinden.

---

<sup>1</sup> Sinds januari 2025 is dit Tessa Allewaert

<sup>2</sup> Omwille van de leesbaarheid wordt verder in de tekst enkel nog “Stad Roeselare” vermeld. Hierbij wordt echter ook steeds het OCMW Roeselare bedoeld, tenzij anders aangegeven.

Bovenvermeld principe, waarbij er gevraagd wordt om in geval van ontevredenheid eerst de dienst in kwestie te contacteren alvorens een (formele) klacht in te dienen, staat ook expliciet vermeld op de webstek van de Stad: <https://www.roeselare.be/stad-en-bestuur/een-klacht-indienen>.

Via 1788 worden alle meldingen ontvangen en behandeld. In 2025 werden er meer dan 18.500 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging van 8,8 % ten opzichte van 2024 (toen bijna 17.000). Dit zijn voor alle duidelijkheid dus alle vragen en meldingen: slechts een zeer klein deeltje daarvan is een uiting van ontevredenheid. Zolang dergelijke meldingen niet uitmonden in een formele klacht worden hiervan geen aparte cijfers bewaard.

Voor de volledigheid worden volgende cijfers nog meegegeven:

- Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2023 volgde een gemiddelde score van 8,2 /10.
- Uit het onderzoek via de stadsmonitor 2023 scoorde Stad Roeselare respectievelijk 70,9% en 75,8% op tevredenheid over loketvoorzieningen en tevredenheid over de digitale dienstverlening. De Stad scoort daarbij hoger dan het gemiddelde van de centrumsteden. Daarnaast scoorde de Stad ook 68,4% bij tevredenheid over de communicatie met de Stad. Stad Roeselare behaalt daarmee de eerste plaats tegenover de andere centrumsteden.

### 3. Klachtenbehandeling 'in cijfers'

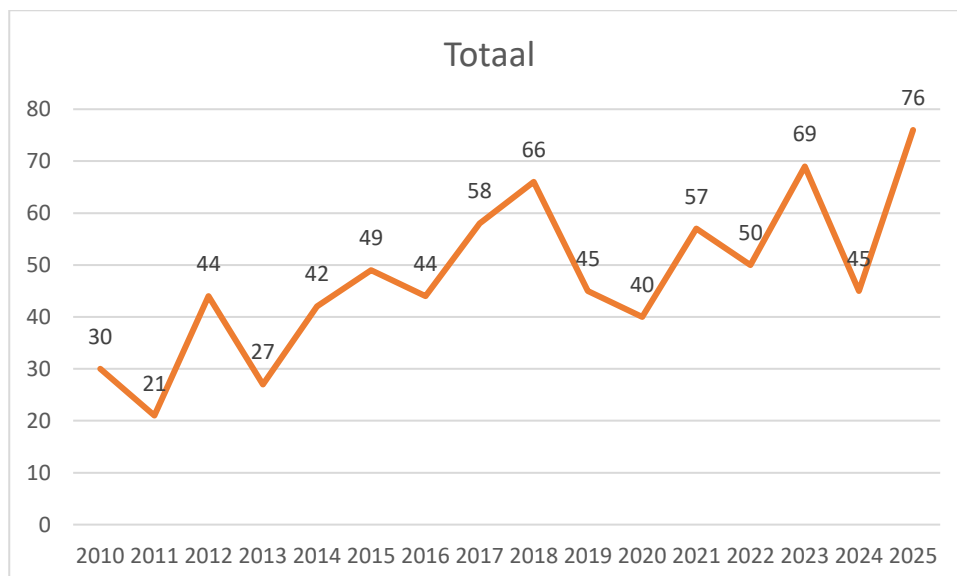
In 2025 werden 76 formele klachten geregistreerd. Dit betekent 31 klachten meer dan 2024.

Ten opzichte van het aantal inwoners op 1/1/2025 (66.821) betekent dit 1 klacht per 879 inwoners.

Een mogelijke oorzaak van deze stijging is dat zowel inwoners als gemeentepersoneel beter vertrouwd zijn met de klachtenprocedure en er dus ook vaker gebruik van maken.

Het gemiddeld aantal klachten sinds 2010 is 47,7.

In onderstaande grafiek is de evolutie van het aantal klachten sinds 2010 opgenomen.



Er wordt zowel intern als extern blijvend aandacht gegeven aan het melden van klachten en het mailadres 'klachten@roeselare.be' wordt vaker door de burger gebruikt (zie verder).

#### 3.1 Ontvankelijkheid van de klachten

Een klacht is niet-ontvankelijk als (artikel 2§2 Klachtenreglement):

- Vigerende voorschriften of beslist beleid in vraag wordt gesteld;
- De materie niet onder de bevoegdheid van de Stad (of het OCMW) valt;
- De klacht al eerder behandeld werd;
- Er anoniem een klacht ingediend werd;
- De klager geen belang kan aantonen;
- De klacht deel uitmaakt van een gerechtelijke procedure;
- Er voor de klacht nog een administratieve beroepsmogelijkheid mogelijk is;
- De klacht niet voldoet aan de definitie,
- ...

Zo worden onder meer de klachten bestemd voor de lokale politie, Mirom, NV Parkeren of de Vlaamse Overheid als niet-ontvankelijk (door Stad en OCMW) beschouwd. Uiteraard wordt de klager in de mate van het mogelijke telkenmale wel warm doorverwezen naar de instantie waar de klacht wel (ontvankelijk) kan worden ingediend. Waar mogelijk krijgt de burger ook extra informatie bij de doorverwijzing en/of wordt de melding bij de externe instantie zelf door de klachtencoördinator gedaan om efficiëntieredenen.

Van de 76 ingediende klachten waren er 23 niet-ontvankelijk. Dit is 30,3 % en is meer dan het gemiddelde van 19% in de vorige jaren. Dit betekent ook dat er 53 ontvankelijke ingediende klachten waren. Het valt op dat de burger het lokaal bestuur aanspreekt voor alle klachten in de ruime zin op het grondgebied Roeselare, maar waarbij het bestuur niet betrokken of niet bevoegd is. Het is niet evident voor de burgers om te weten voor welke klacht ze bij welke instantie terecht kunnen. De klachtencoördinator heeft dat overzicht wel en is de meest aangewezen persoon om de burger goed op weg te helpen. Sowieso is het wel goed dat de burger de weg vindt naar het lokaal bestuur.

### 3.2 Gegrondheid van de klachten

**Een klacht is gegrond als uit onderzoek blijkt dat** de regelgeving niet werd gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of andere normen/reglementering (manifest) werden geschonden (definitie uit stap 8 in de klachtenprocedure). Bv. Het motiveringsbeginsel, het beginsel van redelijke termijn, het zorgvuldigheidsbeginsel, ...

28 op 53 ontvankelijke klachten (of 52,8 %) is geheel of gedeeltelijk gegrond.

22 op 53 (of 41,5 %) van de ontvankelijke klachten is ongegrond.

3 ontvankelijke klachten zijn op het ogenblik van de opmaak van dit verslag, nog hangende.

### 3.3 Soorten klachten

Er zijn twee soorten gegronde klachten, namelijk een fout of een slechte service.

Als éénzelfde klacht over beide soorten klachten gaat, dan wordt op basis van de hoofdreden de soort bepaald.

13 van de gegronde klachten (46,4 %) gaan over een slechte service (onheuse behandeling, onduidelijke informatie of slechte bereikbaarheid).

15 van de gegronde klachten gaan over (beweerde) foutieve dienstverlening (53,6 %).

De verhouding tussen beide soorten klachten is de laatste 5 jaar gelijkaardig. (Zie ook verder bij 5 aanbevelingen)

### 3.4 Klachtenkanaal

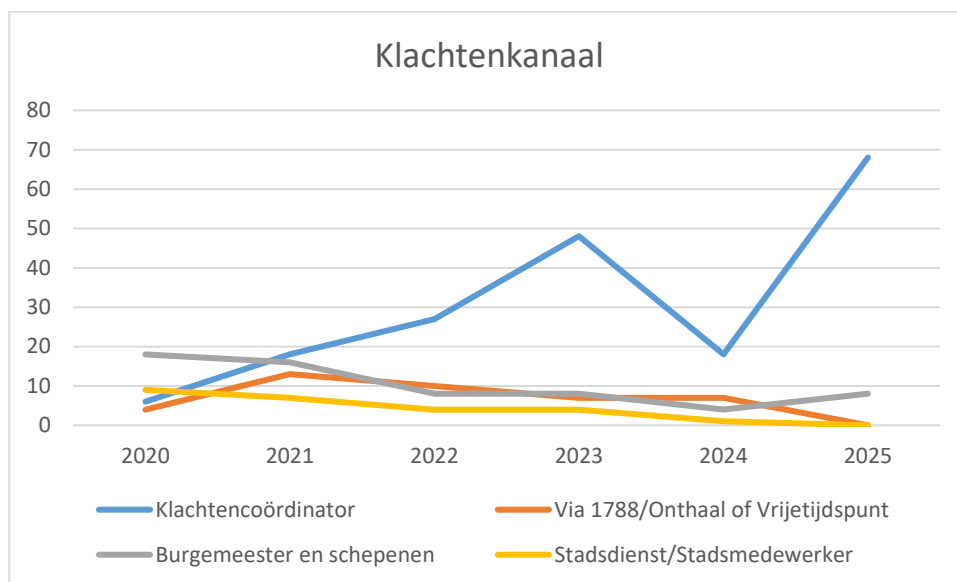
De klachten bereiken ons bestuur via:

- De klachtencoördinator: 89,5 %
- Een lid van het College van Burgemeester en Schepenen: 10,5 %

Klachten die via anderen dan de klachtencoördinator binnen komen, worden doorgegeven aan de klachtencoördinator. Sommige burgers melden via diverse kanalen tegelijk maar door een goede samenwerking tussen de diverse kanalen worden deze klachten alsnog gebundeld bij de klachtencoördinator.

Het aantal klachten dat rechtstreeks aan de klachtencoördinator wordt gericht blijft stijgen (in verhouding tot het totaal aantal klachten). (2024: 60%; 2023: 69,6%; 2022: 54%; 2021: 31,6%; 2020: 15%).

Dit bevestigt het vermoeden dat de burgers de informatie op de website vinden en het mailadres [klachten@roeselare.be](mailto:klachten@roeselare.be) gebruiken (zie ook hoger onder 2).



### 3.5 Top 3 klachtendomeinen

De top 3 van de meest voorkomende (en ontvangen) klachtendomeinen zijn:

- Mobiliteit: parkeren, signalisatie, retributies...;
- Welzijn: klantvriendelijkheid, procedures, ...;
- Leefmilieu: lawaaihinder, geurhinder, niet opgehaald huisvuil,...

In onderstaande tabel zijn de drie meest voorkomende klachtdomeinen telkens per jaar in het geel aangeduid. Het is wel duidelijk dat de verschillen tussen de domeinen minder groot worden.

Dit jaar steekt het domein mobiliteit uit boven de rest van de klachtendomeinen.

| Domein van de klacht                                                       | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Algemene dienstverlening                                                   | 20%       | 14%       | 12%       | 12%       | 9%        | 7,9%      |
| Burgerzaken                                                                | 5%        | 9%        | 6%        | 9%        | 9%        | 7,9%      |
| Groen                                                                      | 15%       | 9%        | 6%        | 3%        | 4%        | 9,2%      |
| Leefmilieu                                                                 | 18%       | 12%       | 8%        | 9%        | 11%       | 10,5%     |
| Mobiliteit                                                                 | 3%        | 16%       | 12%       | 12%       | 4%        | 31,6%     |
| Sanctioneerbare overlast (o.a. Politie, Gemeenschapswachten en GAS boetes) | 10%       | 4%        | 6%        | 12%       | 4%        | 2,6%      |
| Vrijetijd                                                                  | 5%        | 7%        | 8%        | 3%        | 7%        | 2,6%      |
| Wegen                                                                      | 0%        | 9%        | 20%       | 12%       | 7%        | 0%        |
| Welzijn                                                                    | 3%        | 5%        | 12%       | 10%       | 13%       | 11,8%     |
| Werken en ondernemen                                                       | 0%        | 2%        | 2%        | 3%        | 2%        | 3,9%      |
| Wonen en (ver)-bouwen                                                      | 8%        | 9%        | 4%        | 6%        | 4%        | 2,6 %     |
| Andere                                                                     | 5%        | 5%        | 2%        | 12%       | 24%       | 9,2%      |
| <b>Totaal</b>                                                              | <b>36</b> | <b>57</b> | <b>49</b> | <b>69</b> | <b>45</b> | <b>76</b> |

### 3.6 Doorlooptijd van de klachten

De burger krijgt ten laatste de eerste werkdag na de melding een ontvangstbevestiging (vaak al de dag van de melding zelf als dat een werkdag is). Er wordt tussentijds gecommuniceerd waar nodig, zodat de burger zo weinig mogelijk het gevoel kan hebben dat de klacht aansleept of dat er niks zou worden mee gedaan.

Volgens stap 7 van de klachtenprocedure streven we een maximale doorlooptijd van 20 werkdagen na. De meerderheid van de klachten wordt eerder afgesloten.

## 4. Kwalitatieve analyse en verbeteringen

Bovenstaande cijfers geven een beeld van de ontvangen ontvankelijke en gegronde klachten in 2025. Klachten worden gezien als opportuniteiten om de organisatie te verbeteren. Daarom wordt per klacht onderzocht welke preventieve maatregelen/verbetervoorstellen genomen kunnen worden.

Algemeen merken we dat positieve feedback na klachtenafhandeling toeneemt.

Hieronder worden enkele analyses/tendensen en verbetervoorstellen uit 2025 opgesomd:

### **Mobiliteit: parkeren, signalisatie, retributies, ...**

Er is een opvallende stijging in 2025 in het aantal klachten rond mobiliteit.

Het verkeer is niet per sé slechter dan vroeger, wel meer anders dan “vroeger”: Denk maar aan zone 30 op de invalswegen, meer fietsstraten, wegenwerken, andere weggebruikers (vb. steps).. (Al dan niet kunnen) Parkeren dichtbij huis of voor de deur raakt de gevoelige snaren van comfort, tijd en veiligheid. Klachten over mobiliteit gaan zelfs vaak over “anderen” en niet zozeer over de infrastructuur. Een stijging in dit klachtdomein zegt vooral veel over de belangstelling voor of betrokkenheid bij de mobiliteit in de stad.

Niet enkel wegenwerken naar aanleiding van sanerings- en/of rioleringswerken maar ook volgende wijzigingen kunnen aanleiding gegeven hebben tot deze stijging:

- Extra tijdelijke parkeerverboden in het centrum naar aanleiding van speciale evenementen.
- De laadinfrastructuur op het openbaar domein werd uitgebreid.
- Wat de klachten betreft over de mobiliteit in het centrum: in de antwoorden werd verwezen naar de mobiliteitsstudie voor het centrum die in 2025 werd aangevat. Die studie krijgt haar verdere uitwerking in 2026 en verder.

### **Welzijn: klantvriendelijkheid, procedure niet uitgeput door klager, onterecht aangehaalde fouten, enz.**

Het Welzijnshuis behandelt een brede waaier van hulpverlening en is bijgevolg ook gebonden aan een brede waaier van regelgeving. Soms wordt de bevoegdheid van het OCMW of zelfs onrechtstreeks die van de maatschappelijk werker in vraag gesteld, terwijl het antwoord op die vraag rechtstreeks uit de regelgeving volgt. Daarnaast valt het op dat de burger die beroep doet op hulpverlening, niet alleen mondiger maar vaak ook ongeduldiger wordt. Hulpverlening is echter geen exacte wetenschap en vereist een grondig sociaal onderzoek, wat ervoor zorgt dat de burger soms het gevoel kan hebben dat hij of zij “lang” dient te wachten vooraleer er een beslissing volgt. Het Welzijnshuis in Roeselare houdt wekelijks een zitting van het Bijzonder Comité Sociale Dienst om de vele hulpvragen op een frequente en vlotte manier te kunnen behandelen. Los van deze belangrijke informatie is het even essentieel dat de maatschappelijk werker duidelijk communiceert over de afspraken rond bereikbaarheid. Dergelijke afspraken leiden niet enkel tot een betere verstandhouding maar ook tot een daling van het aantal klachten.

### **Leefmilieu: lawaaihinder, geurhinder, niet opgehaald huisvuil, enz.**

Bij het thema leefmilieu zien we in 2025 meer variatie in het soort klachten: ophaling restafval, lawaaihinder, communicatie over vergunningen en de service bij recyclageparken. Ook bij dit thema richt de burger zich steevast tot de lokale overheid om een oplossing voor hun klacht te bekomen. Een groot deel van de dienstverlening zit bij partners (lokale politie, Mirom,...) waardoor het lokaal bestuur wel signalen kan doorgeven maar geen (al te) grote impact op de klacht zelf heeft.

Klachten over recyclageparken ontstaan vaak op momenten waar verwachtingen, regels en praktische druk samenkomen: bezoekers ervaren tijdsdruk, onduidelijkheid of wachttijden, terwijl medewerkers tegelijk de doorstroming, veiligheid en uniforme toepassing van afspraken moeten bewaken.

Klachten over vergunningen (leefmilieu) ontstaan meestal waar dossiers een grote impact op de leefomgeving combineren met complexe procedures en verwachtingen rond transparantie: burgers zoeken vooral duidelijke uitleg over het 'waarom' van een beslissing, snelle procesupdates en consistente informatie over verschillende contactpunten heen.

### **Voortdurend verbeteren: enkele voorbeelden van verbetervoorstellen**

Mobiliteit: Er kwam een klacht binnen over een retributie in de blauwe zone terwijl de elektrische wagen nog kort diende op te laden. Blijkbaar is er bij bepaalde burgers verwarring dat ze in een blauwe zone mogen blijven parkeren tot hun wagen is opgeladen. Naar aanleiding van enkele gelijkaardige klachten werd er extra gesensibiliseerd over deze parkeerregels via het stadsmagazine.

NV Parkeren: Burgers typen soms in hun haast een letter of een cijfer van hun nummerplaat verkeerd bij het betalend parkeren. Op aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst en op advies van de klachtencoördinator werd een burger in een concreet geval gewezen op het recht op vergissing. Naar aanleiding hiervan werd de retributie tenietgedaan. Naar aanleiding van deze casussen is er een overleg ingepland tussen de Vlaamse Ombudsdienst en NV Parkeren om dit recht op (één) vergissing in te burgeren in het klachtenbeleid van NV Parkeren.

Leefmilieu: Op 1/01/2026 was er een tariefverhoging voor de restafvalzakken. De burger kan oude restafvalzakken enkel nog aanbieden mits het aanbrengen van een sticker. In de kerstvakantie kwamen er enkele klachten binnen over het feit dat de burger nog geen nieuwe restafvalzakken konden aankomen. In afstemming met Mirom werd er extra communicatie voorzien op de sociale media om de burger voldoende te informeren, zowel over de nieuwe restafvalzakken als over de verkooppunten van de stickers voor de "oude" restafvalzakken.

De klachtencoördinator volgt de uitwerking van de verbetervoorstellen op.

## **5. Aanbeveling in 2026**

De burger kan vandaag via verschillende kanalen (mail, telefoon, sociale media, WhatsApp, de RSL-app, ...) een melding of klacht registreren via 1788. Op die manier biedt het lokaal bestuur een laagdrempelige toegang tot meldingen- en klachtenbehandeling.

De klachtencoördinator stelde in het afgelopen jaar volgende aandachtspunten vast:

- Sommige burgers gebruiken meerdere kanalen en contactpunten tegelijk om hun ontevredenheid te uiten (bv. via het klachtenkanaal, rechtstreeks bij de bevoegde dienst, of via mandatarissen). Om dubbel werk en misverstanden te vermijden, is het belangrijk dat diensten actief afstemmen wie welke opvolging opneemt. Open feedback en transparantie versterken het dienst overschrijdend vertrouwen en dragen bij aan het vertrouwen van burgers in het lokaal bestuur. Er wordt hier blijvend aandacht aan besteed.
- Er is een voorzichtige stijging in het aantal diensten dat proactief de klachtencoördinator inschakelt voor ondersteuning. In een Interne Nieuwsbrief (die naar alle stads- en OCMW-medewerkers wordt uitgestuurd) van september 2025 werd tussentijdse procesinformatie in meldingenbeheer als tip meegegeven om escalatie te voorkomen. Bij het uitblijven van een tussentijdse reactie of bij laattijdige opvolging neemt het vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur af. Elke medewerker draagt bij aan een betrouwbare dienstverlening.

Voor 2026 staat daarom verdere sensibilisering gepland, waar mogelijk via diverse kanalen. Er wordt aanbevolen om in 2026 verder in te zetten op goede samenwerking in klachtenafhandeling. De kracht zit niet in het doorschuiven, maar in het samen oplossen — en in het benutten van elke klacht als leerkans om de aanpak samen te verbeteren.

## 6. Vlaamse Ombudsdienst

Indien een burger nog steeds niet tevreden is, nadat de klachtencoördinator de klacht heeft onderzocht, dan kan die gratis terecht met de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Stad & OCMW Roeselare hebben sinds 01/07/2021 een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Sinds 01/07/2023 is deze samenwerkingsovereenkomst verlengd voor onbepaalde duur. De kostprijs per inwoner is vanaf 1 juli 2026 € 0,10 per jaar.

Deze ombudsdienst ontvangt het jaarverslag klachten vanuit het lokaal bestuur jaarlijks tegen de 10de februari van het nieuwe jaar. Zelf publiceert de Vlaamse Ombudsdienst daarna een jaarverslag over de behandelde klachten van het voorbije jaar, in de lente van het nieuwe jaar.

Tegenover de 76 klachten die bij Stad & OCMW Roeselare werden geregistreerd in 2025, werden er 30 klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend. In 2024 waren dat er 22: Een hoger ombudscijfer wijst in principe niet op minder klantvriendelijkheid van het lokale bestuur, wel op een grotere lokale bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Bij het afhandelen van de klachten wordt sinds 2025 steevast verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst voor het geval de burger niet tevreden is met het antwoord van Stad & OCMW Roeselare.

Van de dertig “Roeselare-dossiers” die in 2025 werden behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst waren er tien dossiers waarbij burgers niet akkoord waren met de eerdere behandeling door en conclusies van de stadsdiensten en/of de Klachtencoördinator. Dit zijn dus dossiers die in derde of tweede lijn behandeld worden, en waar de Vlaamse Ombudsdienst voor een derde of tweede opinie instaat. In alle tien de dossiers bevestigde de Vlaamse Ombudsdienst de stedelijke conclusies.

De twintig andere waren:

- doorverwijzingen naar derden zoals NV Parkeren, PZ RIHO, Mirom,... (de meerderheid)
- dossiers die meteen behandeld worden in plaats van de Klachtencoördinator, daar het bv. eerder vragen om uitleg of een foute verwachting van een burger over hun rol betrof (bv. beroep tegen een GAS-boete, waar dan meteen wordt verwezen naar de juiste procedure).

Als we de cijfers van 2024 vergelijken met die van de andere centrumsteden die samen werken met de Vlaamse Ombudsdienst, dan is Roeselare geen uitschieter noch in hoge noch in lage aantallen klachten (zie <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/74689> (p.24)) De cijfers van Roeselare liggen integendeel onder het gemiddelde aantal klachten van de 24 aangesloten gemeenten (57,7 in 2024).

Deze samenwerking wordt jaarlijks impliciet geëvalueerd en de klachtencoördinator maakt deel uit van het netwerk klachtenmanagement.

Een aandachtige lezer zal in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (“lokaal bemiddelingsboek 2024”) meerdere keren zien dat Roeselare als voorbeeld wordt aangehaald:

- *Voor Roeselare en Sint-Truiden vormt meldingen ernstig nemen en ze ook als dusdanig behandelen een uitstekende manier om klachten te voorkomen*

- *Roeselare zet in op een 'bewustzijnscultuur van medewerkers' omtrent klachten. Via interne nieuwsbrieven worden medewerkers gesensibiliseerd om klachten te zien als mogelijke kansen. Medewerkers worden ook aangemoedigd om klachten zelf te proberen op te lossen, zodat ze kunnen groeien in de klantgerichtheid.*
- *Roeselare hanteert de visie dat klachten opportuniteiten zijn om de organisatie te verbeteren. Naast audits, risicoanalyses en interne rapporten zijn klachten een belangrijke aanleiding om bestaande producten en processen tegen het licht te houden. Roeselare ziet klachten als een manier om een van haar kernwaarden als organisatie, namelijk 'voortdurend verbeteren' waar te maken. De stad wijst erop dat het geen toeval is dat de behandeling van klachten opgenomen wordt door de 'Strategische Cel', waar ook gelieerde aspecten zoals de coördinatie van audits, uitwerking van organisatiebeheersing, procesanalyses e.d. opgevolgd worden.*
- *Roeselare meldt dat de aanbeveling uit het klachtenrapport van vorig jaar, waarbij werd gesuggereerd om meer tussentijdse procesinformatie te bezorgen aan de burger, ondertussen regulier beleid is geworden bij de klachtenbehandeling.*

---

## KLACHTENRAPPORTAGE 2025

Koningin Astridplein 12  
2840 Rumst  
03 880 00 11  
[www.rumst.be](http://www.rumst.be)

| Volgnummer | Voorwerp klacht                                                                   | Datum indiening | Datum bevestiging ontvankelijkheid | Deadline antwoord | Datum antwoord | Behandelende dienst   | Behandeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Status      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------|----------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2025-K-001 | Verkeerschaos centrum Reet                                                        | 7/01/2025       | 21/01/2025                         | 22/03/2025        | 3/02/2025      | Openbaar domein       | 07 + 08/01/2025: dienst openbaar domein is direct aan de slag gegaan met de signalisatie<br>Periode erna: opvolging openbaar domein van de situatie ter plaatse<br>03/02/2025: antwoordbrief via post verstuurd aan de aanvrager                                                                                                                                                          | Afgehandeld |
| 2025-K-002 | Strooidienst Steenweg op Waarloos                                                 | 27/01/2025      | 4/02/2025                          | 5/04/2025         | 4/02/2025      | Openbaar domein       | 28/01/2025: doorgestuurd aan diensthoofd openbaar domein<br>28/01/2025: antwoord van openbaar domein dat het strooien werd gestart op 09/01/2025 om 04:00 uur + dagen erna. Op 6 tem 8/1 was er geen gladheid gemeld, eveneens gecheckt met de buurgemeenten.<br>04/02/2025: antwoord per mail verstuurd aan de aanvrager                                                                 | Afgehandeld |
| 2025-K-003 | Werken Kerremansstraat - schade voordeur                                          | 19/02/2025      | 20/02/2025                         | 21/04/2025        | 21/02/2025     | Openbaar domein       | 19/02/2025: doorgestuurd aan openbaar domein die dit met de aannemer verder heeft opgenomen.<br>20/02/2025: De aannemer bevestigt dat hun juridische dienst dit verder afhandelt.<br>21/02/2025: antwoord aan de aanvrager                                                                                                                                                                | Afgehandeld |
| 2025-K-004 | Val door losse stenen thv Markt/Peperstraat                                       | 3/03/2025       | 3/03/2025                          | 2/05/2025         | 3/03/2025      | Openbaar domein & FMV | 03/03/2025: alle informatie en foto's van het ongeval werden doorgestuurd aan de dienst verzekeringen van het lokaal bestuur voor verdere afhandeling. Antwoord per mail verstuurd aan de aanvrager.                                                                                                                                                                                      | Afgehandeld |
| 2025-K-005 | Waterschade door aanleg parking en afbraak huis ernaast                           | 16/11/2024      | niet ontvankelijk                  | nvt               | 25/04/2025     | Openbaar domein & FMV | 24/04/2025: antwoordbrief opgemaakt en verstuurd met verwijzing naar de verzekering van de verantwoordelijke aannemer. De gemeente is enkel bouwheer, geen uitvoerder. De reden voor dit antwoord buiten de normale termijn is dat er heel wat tijd over het mailverkeer is gegaan tussen alle verschillende partijen (aanvrager, (onder)aannemers, studie bureau, lokaal bestuur Rumst). | Afgehandeld |
| 2025-K-006 | Uitblijven adrescontrole                                                          | 17/03/2025      | 18/03/2025                         | 17/05/2025        | 1/04/2025      | Burgerzaken           | 01/04/2025: mail met antwoord aan de aanvrager - politiecontrole op 31/03/2025 uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Afgehandeld |
| 2025-K-007 | Onterechte aanrekening van kosten voor gebruik van openbare ruimte                | 27/03/2025      | 14/04/2025                         | 13/06/2025        | 25/04/2025     | Financiën             | Er werd degelijk aan aanvraag ontvangen en verwerkt op naam van de melder. De factuur werd teruggevonden.<br>25/04/2025: antwoordbrief verstuurd per mail aan de aanvrager                                                                                                                                                                                                                | Afgehandeld |
| 2025-K-008 | Werk K-09-048 werk Rumst/Reet/Boom - 's Herenbaan 10, 2840 Rumst aanleg riolering | 15/04/2025      | 16/04/2025                         | 15/06/2025        | 17/04/2025     | Openbaar domein       | 16/04/2025: de expert openbare werken heeft al herhaaldelijk persoonlijk contact gehad met de aanvrager en gaat terug ter plaatse om een oplossing te vinden met de aanvrager.<br>17/04/2025: mail van Pidpa aan de aanvrager met info dat de betrokken project- en werfleider op de hoogte werden gebracht i.f.v. verdere opvolging.                                                     | Afgehandeld |
| 2025-K-009 | Geluidshinder door afvoerpomp grondwater - wegenwerken                            | 17/05/2025      | 19/05/2025                         | 18/07/2025        | nvt            | Openbaar domein       | 19/05/2025:<br>- mail doorgestuurd aan openbaar domein<br>- pomp werd afgesteld zodat ze iets stiller stond                                                                                                                                                                                                                                                                               | Afgehandeld |

| Volgnummer | Voorwerp klacht                                          | Datum indiening | Datum bevestiging ontvankelijkheid | Deadline antwoord | Datum antwoord | Behandelende dienst | Behandeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Status      |
|------------|----------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2025-K-010 | Besproeien van ongebruikt sportterrein                   | 20/05/2025      | 22/05/2025                         | 21/07/2025        | 27/05/2025     | Vrije Tijd          | <p><u>20/05/2025</u>: Deze klacht werd niet rechtstreeks de officiële klachtenprocedure aan het lokaal bestuur bezorgd maar aan Vlaamse Ombudsdienst.</p> <p><u>21/05/2025</u>: de klacht wordt onderzocht door de beleidscoördinator van de dienst Vrije Tijd binnen het team: het veld werd niet gesproeid met leidingwater, maar met eerder opgevangen hemelwater. Het sproeien werd onmiddellijk na de melding gestopt en betrokken afdeling werd geïnformeerd.</p> <p><u>22/05/2025</u>: antwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst + antwoordbrief per mail bezorgd aan de aanvrager</p> | Afgehandeld |
| 2025-K-011 | Stofhinder industrieterrein Molleveld Terhagen           | 20/05/2025      | nvt                                | nvt               | nvt            | Algemeen directeur  | De algemeen directeur heeft een fysieke afspraak vastgelegd met mevr. Faucompret om dit verder te bespreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Afgehandeld |
| 2025-K-012 | Aanhoudende geluidsoverlast van café De Parochiale Kring | 23/06/2025      | 23/06/2025                         | 22/08/2025        | 4/07/2025      | Omgeving            | <p><u>26/06/2025</u>: Opvraging bij politie of er eerdere klachten werden gedaan</p> <p><u>27/06/2025</u>: politie bevestigt dit</p> <p><u>01/07/2025</u>: Opmaak brief aan Parochiale Kring met verzoek tot naleving vergunningsvoorwaarden + brief verstuurd</p> <p><u>04/07/2025</u>: antwoordbrief verstuurd per mail aan de aanvrager</p>                                                                                                                                                                                                                                           | Afgehandeld |
| 2025-K-013 | Heraanleg centrum beschadiging eigendom Markt 22         | 27/05/2025      | 28/05/2025                         | 27/07/2025        | 28/07/2025     | Openbaar domein     | <p>De bevoegde schepen had dit intern opgenomen met de dienst openbaar domein.</p> <p><u>16/07/2025</u>: bevestiging naar klager dat we de mail ontvangen hebben</p> <p><u>28/07/2025</u>: antwoord door expert openbaar domein aan aanvrager</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Afgehandeld |
| 2025-K-014 | Overlast door wildgroei planten                          | 31/07/2025      | 31/07/2025                         | 29/09/2025        | 1/08/2025      | Openbaar domein     | <p><u>31/07/2025</u>: mail aan openbaar domein bezorgd voor check: onderhoud wordt uitgevoerd in tweede helft augustus 2025 + mee opgenomen in het onderhoudsplan.</p> <p><u>01/08/2025</u>: antwoord aan de aanvrager</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Afgehandeld |
| 2025-K-015 | Situatie Varenstraat Rumst                               | 2/08/2025       | 4/08/2025                          | 3/10/2025         | 7/aug          | Openbaar domein     | <p><u>04/08/2025</u>: doorgestuurd aan expert openbare werken met de vraag om te checken en te behandelen - expert gaat dezelfde dag nog ter plaatse en contacteert Aquafin.</p> <p><u>14/08/2025</u>: antwoordbrief verstuurd per mail aan aanvrager</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Afgehandeld |
| 2025-K-016 | Werkzaamheden en mobiliteit Tuinwijk                     | 13/08/2025      | nvt                                | nvt               | nvt            | Openbaar domein     | <p><u>13/08/2025</u>: aan expert openbare werken doorgestuurd om te checken.</p> <p><u>14/08/2025</u>: expert openbaar domein gaat ter plaatse bij de bewoner voor verdere bespreking: constructief gesprek op 14/08/2025 tussen de aanvrager en de expert van het lokaal bestuur Rumst</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Afgehandeld |
| 2025-K-017 | Geluidsoverlast Parochiale Kring, Veerstraat             | 12/08/2025      | 14/08/2025                         | 13/10/2025        | 19/08/2025     | Omgeving            | <p><u>14/08/2025</u>: Herhaalbrief opgemaakt tav de parochiale kring voor dringende naleving van de regels en vergunning.</p> <p><u>19/08/2025</u>: Antwoordbrief verstuurd per post aan zowel Mr. Compeers als de uitbater van de Parochiale kring.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Afgehandeld |
| 2025-K-018 | Verkeersoverlast Slijkenhoefstraat                       | 14/08/2025      | 18/08/2025                         | 17/10/2025        | 16/09/2025     | Openbaar domein     | <p><u>18/08/2025</u>: doorgestuurd aan expert openbaar domein voor onderzoek</p> <p><u>20/08/2025</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interne bespreking tussen afdelingen openbaar domein + communicatie</li> <li>- opmaak bewonersbrief (extra controle en aanscherping van verkeersborden + sporadische controles door politie)</li> </ul> <p><u>16/09/2025</u>: antwoordbrief bezorgd per mail aan de aanvragers</p>                                                                                                                                                   | Afgehandeld |
| 2025-K-019 | Put in voetpad Molenstraat                               | 27/08/2025      | 27/08/2025                         | 26/10/2025        | 2/09/2025      | Openbaar domein     | <p><u>27/08/2025</u>: doorgestuurd aan expert openbaar domein om terug op te nemen</p> <p>Expert openbaar domein maakt een afspraak met de aannemer ter plaatse. Nadien komt onderaannemer van Wyre om de put terug te dichten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Afgehandeld |
| 2025-K-020 | Onveilige verkeerssituatie                               | 2/09/2025       | 2/09/2025                          | 1/11/2025         | 2/09/2025      | Openbaar domein     | <p><u>03/09/2025</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- doorgestuurd naar expert openbare werken</li> <li>- antwoord aan aanvrager ivm contacgegevens De Lijn</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Afgehandeld |

| Volgnummer | Voorwerp klacht                                                                         | Datum indiening                    | Datum bevestiging ontvankelijkheid | Deadline antwoord | Datum antwoord | Behandelende dienst            | Behandeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Status      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2025-K-021 | Werken centrum Rumst                                                                    | 4/09/2025                          | 4/09/2025                          | 3/11/2025         | 5/09/2025      | Openbaar domein                | <u>04/09/2025</u> :<br>- doorgestuurd naar expert openbare werken communicatie<br>- antwoord bevoegde schepen aan aanvrager<br><u>05/09/2025</u> :<br>- bijkomend antwoord burgemeester aan aanvrager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Afgehandeld |
| 2025-K-022 | Werken Ekkersgatstraat Rumst                                                            | 9/10/2025                          | 9/10/2025                          | 8/12/2025         | 27/10/2025     | Openbaar domein                | <u>9/10/2025</u> :<br>- het secretariaat ontvangt de klacht niet via de officiële klachtenprocedure van het lokaal bestuur Rumst maar doorgestuurd vanuit de Vlaamse Ombudsdienst<br>- de klacht wordt doorgestuurd aan de expert openbare werken<br>Op <u>08/10/2025</u> was de expert samen met de bevoegde schepen al ter plaatse geweest om de situatie uit te klaren.<br><u>27/10/2025</u> : Secretariaat heeft antwoord aan Vlaamse Ombudsdienst bezorgd<br><u>03/11/2025</u> : antwoordbrief verzonden aan verzoeker | Afgehandeld |
| 2025-K-023 | Kapvergunning bomen Varenstraat                                                         | 13/10/2025                         | 15/10/2025                         | 14/12/2025        | 15/10/2025     | Openbaar domein                | <u>14/10/2025</u> :<br>- doorgestuurd aan openbaar domein voor check<br>- antwoord van expert ontvangen + bezorgd aan aanvrager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Afgehandeld |
| 2025-K-024 | Bedreiging nav doorsturen foto's pand                                                   | 13/10/2025                         | 13/10/2025                         | 12/12/2025        | 13/10/2025     | Omgeving                       | <u>13/10/2025</u> : klacht doorgestuurd aan de beleidscoördinator Omgeving: zij heeft dit direct opgenomen met haar team. De foto's werden niet doorgegeven aan de andere partij door Omgeving.<br><u>13/10/2025</u> : antwoord van Omgeving aan de aanvrager met het advies om direct de politie te verwittigen + burgemeester werd geïnformeerd over deze klacht                                                                                                                                                          | Afgehandeld |
| 2025-K-025 | Situatie Varenstraat                                                                    | 21/10/2025                         | 24/10/2025                         | 23/12/2025        | 29/10/2025     | Openbaar domein                | <u>22/10/2025</u> : doorgestuurd aan expert openbaar domein<br><u>22/10/2025</u> : antwoord van expert ontvangen dat bewonersbrief nog zal worden opgemaakt<br><u>29/10/2025</u> : antwoordbrief verstuurd aan verzoeker op basis van feedback expert openbaar domein                                                                                                                                                                                                                                                       | Afgehandeld |
| 2025-K-026 | Bezwaar tegen opening achterzijde standplaats De Lijn – Antoine De Winterstraat (Rumst) | 5/11/2025                          | 6/11/2025                          | 5/01/2026         | nvt            | Openbaar domein                | <u>05/11/2025</u> : mail naar openbaar domein voor vraag naar onderzoek<br><u>05/11/2025</u> : antwoord van expert openbare werken aan verzoeker<br><u>05/11/2025</u> : communicatie heeft een bewonersbrief verstuurd naar de betrokken bewoners                                                                                                                                                                                                                                                                           | Afgehandeld |
| 2025-K-027 | Aangepast retributiereglement Buitenschoolse Kinderopvang                               | november 2025 (verschillende data) | 6/11/2025                          | 5/01/2026         | 18/11/2025     | Sociaal Beleid en Onderwijs    | Dit zijn verschillende klachten over hetzelfde onderwerp die werden ontvangen tussen <u>06/11/2025</u> en <u>17/11/2025</u> .<br>Alle klachten werden op dezelfde manier behandeld:<br>- klachten werden gemaild naar de afdeling BKO administratie en het diensthoofd.<br>- in overleg met de bevoegde schepen en de algemeen directeur werd een antwoord                                                                                                                                                                  | Afgehandeld |
| 2025-K-028 | Antoine de Winterstraat en fase 3                                                       | 13/11/2025                         | 14/11/2025                         | 13/01/2026        | 24/11/2025     | Openbaar domein                | <u>14/11/2025</u> : mail aan openbaar domein voor behandeling<br><u>24/11/2025</u> : antwoordbrief bezorgd aan de verzoekers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Afgehandeld |
| 2025-K-029 | Foutief taalgebruik door officiële instantie (afvalophaling Igean)                      | 19/11/2025                         | 19/11/2025                         | 18/01/2026        | nvt            | Igean (externe partner)        | <u>19/11/2025</u> : klacht bezorgd aan Igean voor verdere behandeling + antwoord per mail aan aanvrager<br><u>20/11/2025</u> : bevestiging van Igean ontvangen dat dit intern wordt opgenomen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Afgehandeld |
| 2025-K-030 | Werken Rumst centrum                                                                    | december 2025 (verschillende data) | 11/12/2025                         | 10/02/2026        | 12/12/2025     | Openbaar domein & Communicatie | Dit zijn verschillende klachten over hetzelfde onderwerp die werden ontvangen tussen <u>02/12/2025</u> en <u>10/12/2025</u> .<br>Alle klachten werden op dezelfde manier behandeld:<br>- klachten werden bezorgd aan openbaar domein, burgemeester en algemeen directeur<br>- intern overleg over verdere aanpak<br>- opmaak bewonersbrieven + verdeling<br>- posts en opvolging op sociale media                                                                                                                           | Afgehandeld |

| Volgnummer | Voorwerp klacht                                   | Datum indiening | Datum bevestiging ontvankelijkheid | Deadline antwoord | Datum antwoord | Behandelende dienst | Behandeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Status      |
|------------|---------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2025-K-031 | Onprofessioneel gedrag van een gemeentemedewerker | 9/12/2025       | 10/12/2025                         | 8/02/2026         | 12/12/2025     | Algemeen directeur  | <u>10/12/2025:</u><br>- het secretariaat zoekt aan de hand van het oproepenrapport van de telefooncentrale de verschillende telefoongesprekken op die met de aanvrager werden gevoerd<br>- instructies werden verstuurd aan de leidinggevende van de betrokken persoon om dit op te nemen in een gesprek<br><u>12/12/2025:</u><br>- antwoordbrief opgemaakt en verstuurd aan de aanvrager            | Afgehandeld |
| 2025-K-032 | Vertraging en gebrek aan communicatie             | 10/12/2025      | 10/12/2025                         | 8/02/2026         | 16/12/2025     | Omgeving            | <u>10/12/2025:</u> email bezorgd aan beleidscoördinator omgeving voor onderzoek binnen het team<br><u>11/12/2025:</u> feedback van Omgeving dat ondanks een aantal herinneringen de aanvrager nog steeds niet de nodige informatie heeft bezorgd om zijn aanvraag verder te behandelen. De medewerker neemt terug contact met hem op.<br><u>16/12/2025:</u> Antwoordbrief verstuurd aan de aanvrager | Afgehandeld |

# Sint-Katelijne-Waver - Rapport klachtenbehandeling 2025

## Inleiding

In dit klachtenrapport wordt een overzicht gegeven van de klachten, meldingen en vragen die het gemeentebestuur via de klachtenprocedure heeft ontvangen in 2025. In totaal waren 16 van de 65 klachten ontvankelijk. Deze klachten werden via de klachtenprocedure opgevolgd. Alle niet-ontvankelijke klachten werden via het meldingssysteem aan de verantwoordelijke dienst toegewezen. Alle 65 klagers hebben een antwoord ontvangen op hun vraag, melding of klacht.

Onder melding wordt verstaan een mondelinge, schriftelijke of elektronische mededeling in verband met een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het lokale bestuur gewenst is. Bijvoorbeeld: overhangende takken, een put in de weg, lang gras,... Een klacht is daarentegen een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Dit kan betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of regelgeving;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen en suggesties;
- bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek;
- klachten waarvoor een wettelijke beroepsmogelijkheid bestaat, o.a. inzake belastingen;
- klachten waarover een gerechtelijke procedure lopende is;
- algemene klachten over de regelgeving;
- petities;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtenprocedure is van toepassing op de gemeente- en OCMW-diensten, maar niet op de politiediensten. De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is, dit wil zeggen of de klacht valt onder het toepassingsgebied van het reglement klachtenbehandeling. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Wanneer een klacht niet-ontvankelijk is geeft de klachtencoördinator de melding of vraag door aan de verantwoordelijke dienst.

Het klachtenreglement werd goedgekeurd op 3 december 2007. Na de integratie van het OCMW en het gemeentebestuur was het aangewezen om dit reglement te actualiseren. Op 22 juni 2020 keurde de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn de aanpassingen goed. Samen met de actualisering van het reglement, werd een overeenkomst voor onbepaalde duur afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

## Overzicht ontvangen klachten 2025

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>     | <b>Persoon meldt geur- en waterhinder door probleem met riolering, veroorzaakt door gebuur.</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Neen, dit is een melding                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2</b>     | <b>Inwoner klaagt over defecten aan Maanhoevebad tijdens zijn recente bezoeken</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| Dienst       | Sport                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | Tijdens een bezoek was het zwembad te koud doordat er een pomp defect was. Bij een volgend bezoek bleken de douches stuk.                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | Problemen waren bekend bij onze dienst en al doorgegeven aan een externe firma.                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3</b>     | <b>Inwoner klaagt dat over wateroverlast aan het kruispunt van Spoorweglei en Heisbroek</b>                                                                                                                                                                                                                       |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Neen, dit is een melding                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>4</b>     | <b>Inwoner klaagt dat het gemeentebestuur niets doet met zijn klachten over lawaaihinder Michielsbad</b>                                                                                                                                                                                                          |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | Klager ervaart sinds juni 2024 'zware geluidshinder' van de dakinstallatie van het Michielsbad. Hij heeft dit al meermaals aangekaart, maar het gemeentebestuur zorgde nog niet voor een oplossing.                                                                                                               |
| Antwoord     | Medewerkers van gemeentebestuur zijn reeds ter plaatse geweest en spraken met uitbater zwembad en gerant Sint-Michielskasteel. Zij zeiden allen geen geluid te horen. Burgemeester is nu zelf met de klager gaan praten. Er werd afgesproken om in onderling overleg met de klager geluidsmetingen uit te voeren. |
| <b>5</b>     | <b>Inwoner klaagt dat na nieuwe asfaltering IJzerenveld er nog geen zebrapad opnieuw is aangebracht</b>                                                                                                                                                                                                           |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | In november 2024 werden de klinkers in het begin van het IJzerenveld vervangen door (print)asfalt. Het zebrapad dat er toen was, is nog niet opnieuw aangebracht.                                                                                                                                                 |
| Antwoord     | Dienst is zich ervan bewust dat het zebrapad nog niet opnieuw geschilderd is. In de wintermaanden kan er echter moeilijk beschilderd worden (regen, koude, ...). Zodra het weer mogelijk is om wegschilderingen in te plannen, zal het zebrapad geschilderd worden.                                               |
| <b>6</b>     | <b>Inwoner stelt zich vragen bij nut verkeersdrempel voor haar deur</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontvangst    | E-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvankelijk | Neen, dit is een melding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7</b>     | <b>Inwoner voelt zich onrespectvol en onbeleefd behandeld door een medewerker</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dienst       | Burgerzaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht       | Inwoner kwam ID's ophalen voor zijn twee dochters. Hij vond dat de medewerker kort was in haar antwoorden en het leek alsof alles wat hij vroeg te veel was. Als klap op de vuurpijl verwees de medewerker op een bepaald moment naar zijn dochters als 'die twee daar he'.                                                                                                                              |
| Antwoord     | Daags na het voorval belde de inwoner met het diensthoofd van de betrokken medewerker. Dit was een positief gesprek en het was het diensthoofd dat de inwoner aanraade een formele klacht in te dienen. Het diensthoofd had daags na het telefoongesprek een onderhoud met de betrokken medewerker. Samen zullen ze kijken hoe ze de klantvriendelijkheid van de betrokken medewerker kunnen verbeteren. |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>8</b>     | <b>Persoon meldt hinder door wegenwerken in haar straat (Oude Baan) en dat ze hiervan niet op de hoogte werd gesteld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen, betreft grondgebied gemeente Bonheiden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>9</b>     | <b>Persoon vraagt zich af waarom de paaltjes in Den Haes werden weggenomen en geeft aan dat hij als buurtbewoner hiervan niet op de hoogte werd gesteld.</b>                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen, is een melding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>10</b>    | <b>Inwoner klaagt dat de gemeentelijke diensten haar melding niet behandeld hebben omdat deze volgens hen geen locatie bevatte.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht       | Inwoner had via de meldingen gevraagd om de paaltjes in een fietsstraat beter vast te maken zodat deze niet kunnen worden weggenomen door passerend autoverkeer. De betrokken dienst antwoordde de burger dat uit de melding niet blijkt om welke fietsstraat het gaat. Indiener schrijft in de klacht dat de straat wel degelijk vermeld zou zijn.                                                      |
| Antwoord     | Uit nazicht in het digitaal meldpunt blijkt dat de initiële melding geen locatie bevatte. We hebben de burger laten weten de melding opnieuw te zullen overmaken aan de betrokken dienst. Nu met locatie zodat een antwoord ten gronde mogelijk is.                                                                                                                                                      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>11</b>    | <b>Inwoner klaagt dat hij onterecht een parkeerboete heeft gekregen op de Markt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dienst       | Mobiliteit – financiën                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen, klachten over parkeerboetes moeten gebeuren bij de externe partner die deze voor ons uitvoert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>12</b>    | <b>Inwoner klaagt over dame van wegen en verkeer die de inwoner gepest heeft</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ontvangst    | Klantendienst Agentschap Wegen en verkeer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontvankelijk | Neen, klacht gaat niet over een medewerker van de gemeente maar over een medewerker van AWW                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord     | Inwoner ontving antwoord van contactname met AWW                                                                                                                                                                                                                                                           |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>13</b>    | <b>Inwoner klaagt over sluikstorten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Via milieu mail                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen, het gaat over bedrijfsafval (plantenafval) – bedrijf werd gecontacteerd door omgeving                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord     | Opgenomen acties vanuit dienst omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>14</b>    | <b>Inwoner klaagt over steeninslag na grasmaaien</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dienst       | Groendienst en contractbeheer                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht       | Steeninslag tijdens afrijden van het gras voor de woning op grond van de gemeente. Het is de 2 <sup>e</sup> keer dat dit gebeurt. Wil beroep doen op ondersteuning en verzekering om deur te laten herstellen                                                                                              |
| Antwoord     | Gevraagd om foto's op te sturen, mail naar aannemer met inwoner in CC. Vraag aan aannemer om het op te nemen.                                                                                                                                                                                              |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>15</b>    | <b>Inwoner klaagt over dubbele laadkaai die niet vergund is</b>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Via mail milieu                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht       | Vraag naar termijn en volgende stappen                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Er is een regularisatieaanvraag ingediend is die op volledig en ontvankelijk werd verklaard. De uiterlijke beslissingsdatum voor dit dossier is in mei 2025. Nadien zal dit bekend gemaakt worden door uithanging op de locatie, waarna de beroepsperiode begint te lopen. Ook antwoord gehad van schepen. |
| Antwoord     | Verwijzing naar mail schepen en toelichting bij indieningsdata, terugkoppeling gegeven aan de inwoner via een vergadering met alle deskundigen, Vlaamse ombudsdienst                                                                                                                                       |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>16</b>    | <b>Inwoner meldt dat buur bomen heeft gepland zodat er geen auto's meer kunnen parkeren</b>                                                                                                                                                                                                                |
| Dienst       | Milieu                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen, antwoord gegeven door dienst milieu                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>17</b>    | <b>Klacht over beslissing om van de Wissel parking een eindhalte te maken</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| Dienst       | De Lijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvangst    | Mailbox organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen, klacht doorgestuurd naar De Lijn en klager antwoord gegeven                                                                                                                                                                                                                                          |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>18</b>    | <b>Klacht omwille van hagelkanon</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Mailbox organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontvankelijk | Neen, melding gemaakt en intern doorgestuurd omdat ze nog geen antwoord gegeven hebben aan mevrouw                                                                                                                                                                                                                                              |
| Antwoord     | Mail aan mevrouw dat melding werd aangemaakt en directeur omgeving werd ingelicht, collega's hebben contact met mevrouw opgenomen en zij heeft geen hagelkanon meer gehoord omdat het ook niet weer geonweerd heeft.                                                                                                                            |
| <b>19</b>    | <b>Overvol vuilbakje bushalte thv Dijk 15 OLV Waver</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ontvankelijk | Neen, is melding, doorgestuurd naar omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Antwoord     | Mail aan meneer met antwoord van dienst Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>20</b>    | <b>Papierophaling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dienst       | Extern IVAREM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ontvankelijk | Neen, het papier wordt door IVAREM opgehaald en niet door de gemeente, melding gemaakt op hun website en burger geantwoord.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>21</b>    | <b>Herinneringsplaatje niet ontvangen maar factuur wel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dienst       | Burgerzaken – groendienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Klacht       | Plaatje hangt nog steeds niet op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord     | Door verwarring rond verkeerd verstuurd naamplaatjes moest het naamplaatje opnieuw besteld worden.<br>Het naamplaatje is op 19/05/25 aangekomen bij de dienst Burgerzaken.<br>De verantwoordelijke van de begraafplaatsen werd gevraagd om het naamplaatje zo snel mogelijk te bevestigen op de zuil.<br>Mail om stand van zaken door te geven. |
| <b>22</b>    | <b>Gras maaien op pleintje</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dienst       | Groen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Antwoord     | Melding is aangemaakt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>23</b>    | <b>Vuilnis achtergelaten na evenement (Spullenmarkt Elzestraat)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Antwoord     | Melding is aangemaakt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>24</b>    | <b>Verkeersveiligheid Mechelsesteenweg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienst       | Mobiliteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox - klacht binnengekomen via Vlaamse Ombudsdienst                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | Mail aan Vlaamse Ombudsdienst om opgevraagde gegevens door te geven.<br>Navraag gedaan bij PZ BoDuKap                                                                                                                                                                                                                                     |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>25</b>    | <b>Ongepast gedrag kinderbegeleidster BKO Boshuis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dienst       | Huis van het Kind                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Via mailbox Huis van het Kind, door ouders van een kind in BKO                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Klacht       | Machtsmisbruik tov kinderen, kinderen werden op respectloze en agressieve manier bejegend, er werd gescholden.<br>Er werd over het kind van betrokkenen gesproken op een negatieve manier & in onjuiste termen naar andere ouders toe.<br>De moeder van het kind werd verbaal aangevallen, ten overstaan van verschillende andere ouders. |
| Antwoord     | Betrokken kinderbegeleidster maakte zelf melding van het voorval bij het Huis van het Kind.<br>Diensthooft Huis van het Kind neemt contact op met ouders via mail, worden uitgenodigd voor een gesprek.<br>Diensthooft Huis van het Kind gaat in gesprek met betrokken kinderbegeleidster.                                                |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>26</b>    | <b>Bereikbaarheid en beschikbaarheid politiepost SKW</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen, doorgegeven aan PZ BoDuKaP                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | Klacht werd via mail doorgestuurd naar PZ BoDuKaP<br>Zij namen contact op met de burger                                                                                                                                                                                                                                                   |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>27</b>    | <b>Overvol vuilnisbakje begraafplaats Elzestraat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van melding.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>28</b>    | <b>Ophaling GFT niet in orde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Telefonisch                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ontvankelijk | Neen, GFT wordt opgehaald door Ivarem                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | Klacht doorgegeven aan Ivarem                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>29</b>    | <b>Auto staat al maanden geparkeerd zonder beweging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                               |
| <b>30</b>    | <b>Klacht over BBQ buren die zorgt voor overlast (verbranden planten, rook in huis)</b>                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Best melding maken bij de politie.<br>Burger wil geen melding maken bij de politie, maar wil weten of er wetgeving is rond het plaatsen van een BBQ.<br>Doorgegeven aan de dienst Omgeving: dienst omgeving antwoordde mevrouw en gaf enkele artikels uit het politiereglement mee. |
| <b>31</b>    | <b>Verkeersdrukte en onveilige situaties in Wavervelden / Bruultjeshoek</b>                                                                                                                                                                                                         |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvangst    | Telefonisch                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvankelijk | Neen, is een melding                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                               |
| <b>32</b>    | <b>Beschadigde steunpaaltjes bomen Kempenarestraat</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| Dienst       | Groen                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                               |
| <b>33</b>    | <b>Koers in Mussepi, bewoners werden niet op de hoogte gebracht</b>                                                                                                                                                                                                                 |
| Dienst       | Mobiliteit                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                               |
| <b>34</b>    | <b>Lange tijd geparkeerd staan van een aanhangwagen op de openbare weg</b>                                                                                                                                                                                                          |
| Dienst       | Mobiliteit                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                               |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>35</b>    | <b>Lift raadhuis is defect</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ontvangst    | Via schepen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>36</b>    | <b>Overvol vuilbakje, vermoeden van sluikstort door buurtbewoner</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Melding gemaakt bij de betrokken dienst, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>37</b>    | <b>Melding over maaien van braakliggend perceel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dienst       | Melding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>38</b>    | <b>Klacht over luide muziek</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klacht       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Erkennend geantwoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>39</b>    | <b>Klacht wegens marktverstoring en mogelijke ongeoorloofde staatssteun aan concurrent binnen de recreatiesector</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klacht       | Klacht wegens marktverstoring en mogelijke ongeoorloofde staatssteun aan concurrent binnen de recreatiesector                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Antwoord     | <p>“De plannen voor deze recreatiezone reeds geruime tijd geleden goedgekeurd en gegund. Wij hebben ons juridisch laten adviseren en uit dit advies blijkt dat de aanleg van de speeltuin in het domein Bruultjeshoek geen ongeoorloofde staatssteun of marktverstoring vormt. De reden hiervoor is dat de gemeente bij de aanleg van de speeltuin een publieke taak uitoefent. Er is geen sprake van selectieve bevoordeling van een commerciële onderneming, aangezien de speeltuin algemeen en gratis toegankelijk is voor iedereen.</p> <p>Hoewel wij de juridische en politieke aspecten van uw klacht hebben onderzocht, staat het belang van een goede relatie met onze lokale ondernemers voorop. We willen dan ook graag met u meedenken over hoe we uw en onze andere lokale ondernemingen kunnen ondersteunen. Wij begrijpen dat de aanwezigheid van een openbare recreatiezone in de buurt een nieuwe dynamiek creëert en staan open voor een constructieve dialoog.”</p> |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|              |                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>40</b>    | <b>Klacht verkeerde informatie op geel aanplakkingsbiljet</b>                                                                          |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                         |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                     |
| Klacht       | Verkeerd adres op geel aanplakbiljet om beroep aan te tekenen.                                                                         |
| Antwoord     | Mevrouw is gecontacteerd geweest door dienst omgeving                                                                                  |
|              |                                                                                                                                        |
| <b>41</b>    | <b>Contactname dienst omgeving</b>                                                                                                     |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                         |
| Ontvankelijk | ja                                                                                                                                     |
| Klacht       | Burger probeert dienst omgeving via telefoon, mail, afspraak te bereiken maar dit lukt haar niet                                       |
| Antwoord     | Personeelstekort is reden van langer onbeantwoord blijven van vragen. Mevrouw kreeg een antwoord ivm haar vergunningen.                |
|              |                                                                                                                                        |
| <b>42</b>    | <b>Grasmachine die onvoorzichtig rijdt</b>                                                                                             |
| Dienst       | Groen                                                                                                                                  |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                         |
| Ontvankelijk | neen                                                                                                                                   |
| Klacht       | De zitmaaier verwisselt van baanvak zonder te kijken.                                                                                  |
| Antwoord     | De aannemer is op de hoogte gebracht van de klacht en hij werd aangemaand om voorzichtiger te zijn.                                    |
|              |                                                                                                                                        |
| <b>43</b>    | <b>Klager krijgt factuur die niet voor haar is</b>                                                                                     |
| Dienst       | Huis van het Kind en Financiën                                                                                                         |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                         |
| Ontvankelijk | ja                                                                                                                                     |
| Klacht       | Klager maakt geen gebruik van de opvang maar ontving een factuur en een aangetekende brief waarbij ze 15d de tijd heeft om te betalen. |
| Antwoord     | Klager werd tijdig gecontacteerd door de dienst financiën en er werd een creditnota opgemaakt.                                         |
|              |                                                                                                                                        |
| <b>44</b>    | <b>Takken die afgeknakt zijn</b>                                                                                                       |
| Dienst       | Groen                                                                                                                                  |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                   |
| Klacht       | Takken zijn afgeknakt en op oprit gevallen                                                                                             |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                          |
|              |                                                                                                                                        |
| <b>45</b>    | <b>Vuilbak Borgersteinpark</b>                                                                                                         |
| Dienst       | Groen                                                                                                                                  |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                        |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                   |
| Klacht       | Vuilbak Borgersteinpark is niet geledigd                                                                                               |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                          |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>46</b>          | <b>Niet beantwoording verzoek en onbehoorlijk handelen mbt vergunningssituatie</b>                                                                                                                                                                                                         |
| Dienst             | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst          | Via ambtenaar                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ontvankelijk       | Ja – maar ambtenaar had wel al antwoorden bezorgd                                                                                                                                                                                                                                          |
| Klacht             | Geen inhoudelijk antwoord ontvangen op concrete vraag voor de toelaatbaarheid van beroepsmatige activiteiten, het opleiden van trekpaarden voor landbouw- en bosboustoepassingen (oorspronkelijk paardenjacuzzi)                                                                           |
| Antwoord           | Antwoord door ambtenaar, het opleiden/africhten van paarden is als handeling niet stedenbouwkundig vergunningsplichtig in agrarisch gebied                                                                                                                                                 |
| <b>47</b>          | <b>Buurvrouw BKO klaagt over kinderen Boshuis</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dienst             | BKO                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst          | Mail ambtenaar                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvankelijk       | Ja – maar begeleiders doen het nodige al om de kinderen uit te leggen dat er niets over de omheining mag gegoooid worden                                                                                                                                                                   |
| Klacht             | Klager klaagt over het lawaai van de kinderen 's morgens en het speelgoed dat ze regelmatig vindt in de tuin.                                                                                                                                                                              |
| Antwoord           | Coördinator is met klager gaan praten en bemiddelen. De begeleiding ziet ook zo goed als mogelijk toe en legt echt uit aan de kinderen dat er niets over de omheining mag.                                                                                                                 |
| <b>48</b>          | <b>Klacht naar aanleiding traktor Evenement Schrans</b>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dienst             | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst          | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk       | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht             | Ongenoegen over de gang van zaken omtrent dit evenement: geluidsoverlast, te weinig informatie aan de burens, een generator/traktor te dicht bij de woning, servitude weg als oprit, tenten achter de tuin. Het evenement was langer dan 2 dagen met alle organisatie rondom het gebeuren. |
| Antwoord           | Dienst omgeving gaf een antwoord                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>49</b>          | <b>Trekkertrek 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dienst             | Burgemeester                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ontvangst          | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvankelijk       | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht             | Vragen rond vergunningen voor dit evenement. Het is vervuilend, er was geluidsoverlast, waren niet geïnformeerd, ganse week koelwagen die geluid gaf, drone-piloot op de weide van de vader zonder toestemming.                                                                            |
| Antwoord           | De burgemeester heeft hen ontvangen en heeft hen laten weten dat hij het evenement niet gaat verbieden, maar dat hij wel oor heeft voor hun bezorgdheden. Het klopt dat het daar niet meer mag doorgaan.                                                                                   |
| <b>50</b>          | <b>Klachten over Robbedoes</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst             | BKO                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst          | Mail ambtenaar                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvankelijk       | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Klacht en antwoord | <b>Klacht van ouders naar collega toe</b><br>Deze klacht ging over weinig persoonlijke betrokkenheid van begeleiding. De coördinator heeft de ouder terug geantwoord. .<br><br><b>Klacht ouders naar collega toe</b>                                                                       |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>Dit is een specifieke klacht met voorbeelden van de brute communicatiestijl van collega. De ouder heeft dit ook met de begeleiding besproken (niet met de collega). Die hebben haar voorgesteld dit zo ook aan ons te melden. Hier is verdere opvolging wel nodig. Het kindje zal niet meer bij de collega komen te zitten deze zomer maar wat door de ouder wordt aangebracht is wel belangrijk en herkenbaar in de communicatiestijl van de collega.</p> <p>De coördinator heeft dit met de betrokken collega besproken in een persoonlijk gesprek. De coördinator ging in gesprek met de ouder om de ervaringen verder te bespreken en heeft dit opgenomen met de betrokken collega. Daarnaast ging ze in gesprek met de andere begeleiders zodat ze de ouder juist kunnen begeleiden.</p> |
| <b>51</b>    | <b>Milieuklacht/geluidsoverlast</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Via schepen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Klacht       | Storende draaiende koelgroepen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antwoord     | Antwoord gegeven door omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>52</b>    | <b>Omgevingsvergunning buren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Klacht       | Ondanks de omgevingsvergunning heeft het huis na de nieuwbouw de oprit, zijkant en tuin volledig verhard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Antwoord     | Antwoord gegeven door omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>53</b>    | <b>Vrachtwagen die dwars geparkeerd staat op de parking</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Klacht       | Regelmatig staat er een vrachtwagen (steeds dezelfde) dwars geparkeerd op de parking aan het kerkhof en beneemt zo minstens 5 parkeerplaatsen. Momenteel staat hij er reeds 14 dagen. Zowat elk bouwverlof of verlengd weekend staat hij er terug. Zeer vervelend voor bezoekers van het kerkhof.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord     | Antwoord gegeven: richten tot politie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>54</b>    | <b>Betonnen blok</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Klacht       | Op de hoek van de Fermerijstraat en de Kalkoenstraat is er een lage betonnen blok langs de gracht van de Kalkoenstraat. Die blok is moeilijk te zien als je met de auto afdraait van de Fermerijstraat in de Kalkoenstraat. Vorige week nog heeft iemand van ons bezoek er tegenaan gereden. En aan de blok te zien was dat niet de eerste keer. Kan er niet een hoger zichtbaar iets worden aangebracht. Een eenvoudige paal bv                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>55</b>    | <b>Vuil uit beek</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|              |                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | Vuil uit beek komt bij proper maken van de beek terecht op privégrond                                                                                                                    |
| Antwoord     | De maanhoevebeek is een provinciebeek die dus ook door de provincie onderhouden wordt. Via collega contact opgenomen met Provincie.                                                      |
| <b>56</b>    | <b>Moeilijk toegankelijk perron</b>                                                                                                                                                      |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | Het is moeilijk om met een dubbele buggy het perron te bereiken.                                                                                                                         |
| Antwoord     | Antwoordformulier van NMBS doorgegeven vermits we niet over voldoende informatie beschikten om dit zelf in te vullen                                                                     |
| <b>57</b>    | <b>Schoonmaken fietspad</b>                                                                                                                                                              |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | Bij het schoonmaken van het fietspad zijn de bladeren tegen een privéhaag en gevel geblazen.                                                                                             |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                            |
| <b>58</b>    | <b>Snoeien van bomen gemeenteplein</b>                                                                                                                                                   |
| Dienst       | Uitvoering                                                                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Mail mailbox organisatie                                                                                                                                                                 |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | 4 grote gezonde treurwilgen zijn verwijderd geweest op het landschapspark aan het gemeentehuis                                                                                           |
| Antwoord     | Uitvoering heeft inwoner geantwoord met de redenen voor het verwijderen van de bomen. De inwoner heeft zich verontschuldigd voor zijn reactie.                                           |
| <b>59</b>    | <b>Klacht lampen werken niet op de Fruitenborglei en de Spoorweglei</b>                                                                                                                  |
| Dienst       | /                                                                                                                                                                                        |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | Melding dat de lampen in de Fruitenborglei en de Spoorweglei niet branden. De gemeente heeft al verschillende keren een melding gedaan. De burger eist dat we iets ondernemen.           |
| Antwoord     | We hebben nogmaals contact opgenomen met Fluvius, het heeft te maken met een kabeldefect. Ze laten ons weten wanneer de herstelling zal plaatsvinden.                                    |
| <b>60</b>    | <b>Zwerfvuil</b>                                                                                                                                                                         |
| Dienst       | Uitvoering                                                                                                                                                                               |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                           |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                     |
| Klacht       | Als zwerfvuilpeter heb ik tijdens het opruimen van zwerfvuil op de MTB Kadodderoute een klein sluikestort waargenomen. Het betreft een blauwe opengescheurde vuilniszak en andere zaken. |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                            |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>61</b>    | <b>Niet ontvangen van tijdschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dienst       | Vrije tijd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Klacht       | De vereniging die het tijdschrift moet bussen heeft het weer niet aan dezelfde huizen bezorgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Terechte opmerking, vrije tijd is op de hoogte gebracht, het huidige tijdschrift is nagestuurd, bedoeling dat ze het vanaf nu wel via het bussen ontvangen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>62</b>    | <b>Kabels langs de gevel en op de grond</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dienst       | Openbare werken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Klacht       | Er hangen kabels langs de gevel en op de grond die volgens ons afkomstig zijn van eerdere straatverlichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Antwoord     | Melding gemaakt, burger op de hoogte gebracht van de melding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>63</b>    | <b>Klacht over persoonlijk dossier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dienst       | Sociale dienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvangst    | Digitaal loket, klachtenmailbox, aangetekend schrijven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Klacht       | Vraag naar inhoudelijk en gemotiveerde schriftelijk antwoord op vragen over de berekening van het steunbedrag, de betrokkenheid van de boekhouder, de FAVV-problematiek en de correcte procedure voor mijn aanvraag, onduidelijke en tegenstrijdige communicatie over wie verantwoordelijk is voor het dossier en hoe het traject zou verlopen en voorstel tot minnelijke regeling.<br>Vraag naar schriftelijk standpunt over minnelijke regeling en de vraag naar onderbouwing omtrent de eerdere besluitvorming. |
| Antwoord     | Klacht goed ontvangen, nodige afstemming en stappen zijn gezet. Na opnieuw schrijven van klager, verder overleg met betrokken dienst. Klager geeft aan het dossier overgemaakt te hebben aan de Vlaamse Ombudsdienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>64</b>    | <b>Klacht over diensten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ontvankelijk | Ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Klacht       | Klacht over diensten over de minder spontane reacties van het gemeentebestuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Klacht goed ontvangen en geregistreerd. Antwoord van omgeving via klachtenmailbox over de aangehaalde stedenbouwkundige items.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>65</b>    | <b>Geluid/muziek na 23u op de lichtstoet</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dienst       | Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ontvangst    | Digitaal loket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Klacht       | Vraag naar onderzoek waarom er na 23u nog muziek te horen is waardoor kinderen en ouderen niet kunnen slapen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Antwoord     | Erkendend geantwoord, beslissingen meegedeeld, burgemeester op de hoogte gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Aantal klachten en meldingen

|      | Klachten                  |                                        | Meldingen                                                          |
|------|---------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|      | Aantal ontvangen klachten | Aantal klachten die ontvankelijk waren | Aantal meldingen                                                   |
| 2016 | 37                        | 23                                     | 2.483                                                              |
| 2017 | 14                        | 8                                      | 2.360                                                              |
| 2018 | 38                        | 19                                     | 3.260*                                                             |
| 2019 | 22                        | 11                                     | 4.686:<br>Interne meldingen: 3.152<br>Externe meldingen: 1.534     |
| 2020 | 64                        | 24                                     | 4.150<br>Interne meldingen: 2.806<br>Externe meldingen: 1.344      |
| 2021 | 58                        | 22                                     | 4.031<br>Interne meldingen: 2.684<br>Externe meldingen: 1.347      |
| 2022 | 39                        | 21                                     | 4.153<br>Interne meldingen: 2.784<br>Externe meldingen: 1.369      |
| 2023 | 52                        | 18                                     | 4.321<br>Interne meldingen: 2.688<br>Externe meldingen: 1.653      |
| 2024 | 59                        | 19                                     | 3.074<br>Interne meldingen: 1.260**<br>Externe meldingen: 1.814    |
| 2025 | 65                        | 16                                     | 2.344<br>Interne meldingen: 905***<br>Externe meldingen: 1.439**** |

\* Vanaf juli 2018 kunnen we een onderscheid maken tussen interne (vb. lamp stuk in inkomhal gemeentehuis) en externe meldingen (vb. verkeersbord omgevallen). In de periode van 2 juli tot en met 31 december 2018 handelden 1.362 meldingen over de gemeentelijke infrastructuur (meldingen ingegeven door medewerkers) en 630 meldingen over het openbaar domein.

\*\* medio 2024 werden de interne meldingen geregistreerd in een nieuwe toepassing 3P. Deze aantallen werden nog niet opgenomen in dit overzicht.

\*\*\* Alle interne meldingen zijn in 2025 via de toepassing 3P behandeld.

\*\*\*\* De externe meldingen zijn vanaf 11/12/2025 gestart in 3P. Het aantal externe meldingen in 3P is 30.

## Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst liep kosteloos voor een periode van drie jaar sinds 2020. Op 30 januari 2023 keurde de Gemeenteraad de verlening van deze samenwerkingsovereenkomst goed. Hieraan is een kost verbonden van 0,05 euro per inwoner. Wat neerkomt op ca. 1.050,00 euro per jaar.

Indien de klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop een klacht door onze interne klachtencoördinator is afgehandeld of over het resultaat, kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij neemt de Vlaamse Ombudsdienst een bemiddelende positie in tussen de klager en het lokale bestuur.

Verder kan de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken, alsook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling. Dit onderzoek gebeurt in beide gevallen in tweede lijn. Eerst gebeurt binnen het lokale bestuur van Sint-Katelijne-Waver een onderzoek volgens de bepalingen van de lokale deontologische codes van de mandatarissen en het personeel. In de overeenkomst wordt eveneens bepaald dat de Vlaamse ombudsman jaarlijks een overzicht van hun tussenkomsten opmaakt en bezorgt aan het lokale bestuur.

Sinds het afsluiten van deze samenwerkingsovereenkomst nemen we in het antwoord aan de klager een extra alinea op:

*Bent u ontevreden over de manier waarop uw klacht behandeld werd en/of het antwoord dat u kreeg? Dan kan u steeds gratis een beroep doen op de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst via [ombudsman@skw.be](mailto:ombudsman@skw.be) of via het gratis nummer 1700. Zij bekijken de behandeling van uw klacht op een onafhankelijke manier en zorgen voor bemiddeling als dat nodig is.*

## Resultaten samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse ombudsdienst kwam tussen in twee dossiers in Sint-Katelijne-Waver:

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>15</b>    | <b>Inwoner klaagt over dubbele laadkaai die niet vergund is</b>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dienst       | Omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ontvangst    | Via mail milieu                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Klacht       | Vraag naar termijn en volgende stappen                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Antwoord     | Er is een regularisatieaanvraag ingediend is die op volledig en ontvankelijk werd verklaard. De uiterlijke beslissingsdatum voor dit dossier is in mei 2025. Nadien zal dit bekend gemaakt worden door uithanging op de locatie, waarna de beroepsperiode begint te lopen. Ook antwoord gehad van schepen. |
| Antwoord     | Verwijzing naar mail schepen en toelichting bij indieningsdata, terugkoppeling gegeven aan de inwoner via een vergadering met alle deskundigen, Vlaamse ombudsdienst                                                                                                                                       |

|              |                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>22</b>    | <b>Verkeersveiligheid Mechelsesteenweg</b>                                                         |
| Dienst       | Mobiliteit                                                                                         |
| Ontvangst    | Klachtenmailbox - klacht binnengekomen via Vlaamse Ombudsdienst                                    |
| Ontvankelijk | Neen                                                                                               |
| Klacht       | /                                                                                                  |
| Antwoord     | Mail aan Vlaamse Ombudsdienst om opgevraagde gegevens door te geven. Navraag gedaan bij PZ BoDuKap |

Verslag opgemaakt op 05/01/2026

# **KLACHTENREGLEMENT SINT-MARTENS-LATEM**

## **KLACHTENRAPPORT 2025**

### **I. KLACHTENREGLEMENT**

#### **a. Wetgevend kader**

Artikel 302 en 303 van het Decreet over het Lokaal Bestuur verplichten de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De gemeente of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kunnen ervoor kiezen om een ombudsdienst op te richten. Ze kunnen daarvoor samenwerken met de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

#### **b. Klachtenreglement Sint-Martens-Latem**

Tijdens de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 22 november 2021 werd het nieuwe klachtenreglement voor het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem goedgekeurd. Tegelijk werd ook de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goedgekeurd, als extra tweedelijnsklachtenbehandeling.

Het nieuwe reglement, alsook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst, traden in werking op 1 januari 2022. 2025 is het vierde jaar waarin klachten werden behandeld volgens het nieuwe reglement.

In dit kader is het belangrijk om weten dat het lokaal bestuur een onderscheid maakt tussen:

- Klachten over de dienstverlening
- Meldingen
- Beleidsvragen

Elk van de drie types wordt afgehandeld via een afzonderlijke procedure. Daarnaast is het mogelijk om via de website felicitaties over te maken aan medewerkers.

#### **Klachten**

De klachtenprocedure laat toe dat een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf een klacht kan indienen bij:

- ontevredenheid over de dienstverlening,

- de wijze waarop men is behandeld,
- de termijn waarbinnen iets werd afgeleverd,
- of als iets niet werd uitgevoerd dat wel gepland/goedgekeurd was.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure
- het niet nakomen van gemaakte afspraken en beloften
- het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van de inwoner, bezoeker of vertegenwoordiger van een vereniging of bedrijf

### **Meldingen**

Een stoeptegels die verzakt is, een omgevallen verkeersbord, een zitbank die stuk is, zwerfvuil, zwerfkatten ... Het zijn problemen die wel eens kunnen voorkomen in de gemeente. Dit soort problemen worden aan het lokaal bestuur ter kennis gebracht door een 'melding' via het Meldpunt op de website ([www.sint-martens-latem.be/meldpunt](http://www.sint-martens-latem.be/meldpunt)).

Het Meldpunt is rechtstreeks verbonden met de werkplanning-software van de technische dienst, zodat meldingen snel en efficiënt kunnen opgevolgd worden. Wie een melding indient, ontvangt een ontvangstbevestiging en wordt ook op de hoogte gehouden van de uitvoering van de werken.

### **Beleidsvragen**

Beleidsvragen zijn vragen van een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf over de beslissingen en beleidskeuzes van mandatarissen. Deze vragen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- de regelgeving
- het al dan niet gevoerde beleid of beleid in uitvoering
- beleidsvoornemens
- beleidsverklaringen

Beleidsvragen kunnen via het daartoe bestemde webformulier op de website van het lokaal bestuur ingediend worden (<https://www.sint-martens-latem.be/beleidsvragen>), per brief gericht aan het centraal onthaal van het lokaal bestuur (Lokaal bestuur Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem) of per mail ([gemeente@sint-martens-latem.be](mailto:gemeente@sint-martens-latem.be)).

### **Felicitaties**

Felicitaties kunnen via de website overgemaakt worden aan het lokaal bestuur, via het felicitatieformulier (<https://www.sint-martens-latem.be/felicitaties>).

### c. Klachtenprocedure

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf ...) van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een **klacht indienen**. Het lokaal bestuur beschikt over een klachtenmeldpunt. Klachten kunnen ingediend worden via het desbetreffende webformulier op de website (<https://www.sint-martens-latem.be/klachten>), per brief (Klachtenmeldpunt Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem) of per mail ([klachten@sint-martens-latem.be](mailto:klachten@sint-martens-latem.be)).

Klachten zijn niet ontvankelijk als ze:

- anoniem zijn ingediend;
- materies betreffen die niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur horen;
- reeds eerder ingediend werden en als ongegrond werden beoordeeld, tenzij er nieuwe elementen met betrekking tot de klacht worden aangebracht;
- betrekking hebben op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarvoor er een juridische procedure loopt.

De verantwoordelijke communicatie en participatie is de **klachtencoördinator**. Bij haar/zijn/hun afwezigheid (of indien de klacht haar/hem/hun betreft) treedt de algemeen directeur van het lokaal bestuur op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemd register. Binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging met o.a. het registernummer en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar indien de klacht ontvankelijk is.

De **klachtenbehandelaar** is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de klachtindiener en bij de dienst of medewerker over de feiten waarover er geklaagd wordt en neemt zijn of haar besluiten op in een ontwerp van antwoord. De klachtenbehandelaar bezorgt het ontwerp van antwoord per e-mail aan de klachtencoördinator. Na instemming van de klachtencoördinator stuurt de klachtenbehandelaar de klachtindiener een antwoordbrief of -mail met de conclusies van het klachtenonderzoek. Dit gebeurt binnen maximaal 30 werkdagen na het indienen van de klacht.

**De Vlaamse Ombudsdienst** werd aangesteld als ombudsdienst van het lokaal bestuur. Als de indiener van een klacht ontevreden is over de wijze waarop de klacht afgehandeld werd of over het resultaat van de procedure, kan de indiener bijgevolg een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

**De termijnen in het klachtenreglement dienen als maximumtermijnen te worden begrepen.** Klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en pragmatisme dienen voorop te staan. Klachten die een snelle reactie vereisen, dienen met de gepaste hoogdringendheid te worden behandeld.

## II. KLACHTENRAPPORT 2025

In 2025 ontving het lokaal bestuur Sint-Martens-Latem 8 klachten, tegenover 9 klachten in 2024. Dit cijfer ligt dus heel erg in dezelfde lijn.

### a. Indienwijzen van klachten:

- Er kwamen geen klachten per aangetekende brief.
- 2 van de 8 klachten werden ingediend via het klachtenformulier op de website.
- 4 van de 8 klachten kwamen via mail via het centraal onthaal binnen.
- Eén klacht bereikte de klachtencoördinator rechtstreeks via de burgemeester en schepen van mobiliteit via mail.
- Eén klacht bereikte de klachtencoördinator rechtstreeks telefonisch via de schepen van milieu.

### b. Ontvankelijkheid en verdere behandeling

Alle 8 klachten werden ontvankelijk verklaard en dus verder behandeld.

### c. Betrokken dienst

- 6 van de 8 klachten hadden betrekking op de dienst grondzaken.
- 1 klacht had betrekking op de dienst ICT.
- 1 klacht had betrekking op de dienst burgerzaken.

### d. Klachten, antwoorden en opvolging

De klachten betreffen:

#### 1. Werking geluidsinstallaties gemeentelijke locaties

De klacht betreft het aanhoudend slecht functioneren van de geluidsinstallaties in de gemeenschapslokalen Centrum De Vierschaar en De Brouwerijschuur. Volgens de klager, een vrijwilliger actief in het verenigingsleven, vertonen de installaties al gedurende meerdere maanden storingen. Deze uiten zich in storende geluiden die het gebruik van microfoons en headsets bemoeilijken of onmogelijk maken.

De situatie leidt tot frustratie omdat de vrijwilliger hierdoor vaak last-minute naar alternatieve oplossingen moet zoeken en geconfronteerd wordt met ontevreden publiek. De klager vraagt om structurele oplossingen, zoals vervanging van de installatie of in afwachting een mobiele installatie.

➔ De klacht was **gegrond**.

Uit intern onderzoek blijkt dat de ICT-dienst de installatie in het verleden al gecontroleerd heeft en vastgesteld heeft dat storingen optreden bij verkeerd gebruik (bijvoorbeeld: wanneer de microfoon niet is ingeschakeld). Er is vastgesteld dat de installatie verouderd is en gebrekkig werd aangepast, waardoor een revisie nodig was. De vernieuwing van de installatie in Centrum De Vierschaar gebeurde. Een betere opvolging van deze installaties wordt ook meegenomen in het toekomstig beleid.

## 2. Recyclagepark

### a. Attitude en klantvriendelijkheid medewerkers

In 2025 ontvingen we 4 klachten die betrekking hadden tot de slechte attitude en gebrekkige klantvriendelijkheid van de medewerkers van het recyclagepark.

➔ De klachten waren **gegrond**.

Er is een structureel probleem binnen de dienstverlening en klantvriendelijkheid op het recyclagepark. Dit werd aangekaart door de dienst Grondzaken en de schepen van milieu en afvalbeleid tijdens het periodiek overleg met IVM. De medewerkers zullen hiervoor nauwer worden opgevolgd. We blijven dit in 2026 als lokaal bestuur ook verder opvolgen om, indien nodig, verdere maatregelen te vragen.

### b. Gebrek aan transparantie tarieven

We ontvingen ook een klacht over het gebrek aan transparantie over de tarieven van het recyclagepark. De klager vond dat er aan de ingang van het recyclagepark duidelijk een tarievenlijst moet hangen, zodat klanten op voorhand weten wat de kosten zijn per soort afval. Dit is volgens hem een logisch recht voor elke klant.

➔ De klacht was **gegrond**.

Er was effectief een gebrek aan transparante tarieven aan de ingang van het recyclagepark. Op het moment van de klacht was er nog geen prijslijst beschikbaar. Ondertussen werd zo'n lijst aan de ingang voorzien.

## 3. Mobiliteitssituatie in de Schoutput

De klager uit herhaaldelijk ongenoegen over de mobiliteitssituatie in de Schoutput. Het betreft een dossier met historiek, aangezien betrokkene reeds geruime tijd regelmatig meldingen indient bij het lokaal bestuur over dit onderwerp. Deze meldingen en vragen werden telkens inhoudelijk behandeld en opgevolgd door de betrokken diensten. Ondanks deze opvolging blijft de heer ontevreden en blijft hij bijkomende meldingen maken.

In de communicatie met het lokaal bestuur, zowel telefonisch als via e-mail, hanteerde de klager herhaaldelijk een agressieve en beledigende toon tegenover medewerkers, alsook in correspondentie met de burgemeester en de schepen van Mobiliteit. Naar aanleiding hiervan nam de burgemeester duidelijk standpunt in en werd aan de heer meegedeeld dat verder overleg enkel mogelijk is mits een respectvolle benadering van het gemeentelijk personeel.

Parallel hieraan werd het dossier verder inhoudelijk behandeld door de schepen van Mobiliteit en de dienst Grondzaken. Op 6 juni werd een snelheidsindicatiemeter geplaatst in de Schoutput om gerichte metingen uit te voeren. Vervolgens werd midden juni een bewonersoverleg gepland met de inwoners van de Schoutput om de meetresultaten te bespreken en een mogelijke

proefopstelling toe te lichten. De klager werd hiervoor uitgenodigd, maar gaf aan niet aanwezig te willen zijn. Hierna nam de klachtencoördinator dan ook alle communicatie met de klager over.

➔ De klacht was **deels gegrond**.

Er is effectief een mobiliteitsprobleem in de Schoutput. Dat deel van de klacht is zeker gegrond. De opvolging van de situatie verloopt echter zeer constructief met gecoördineerd en periodiek bewonersoverleg. Er wordt gewerkt aan een finale oplossing voor de mobiliteitssituatie, in samenspraak met de inwoners. Het is dus ongegrond van de klager om te zeggen dat bewoners niet gehoord worden.

#### 4. Schending van de privacy

In 2025 ontvingen we een klacht wegens ongevraagde en ongepaste mededeling van gevoelige persoonsgegevens door een gemeentelijke ambtenaar. De vermelding zou gebeurd zijn in bijzijn van derden, zonder noodzaak of toestemming. Deze zou een ernstige impact op de klager hebben gehad: heropflakking van trauma, relatiebreuk, medische en therapeutische gevolgen. De klager verzoekt tot onderzoek en maatregelen door de bevoegde instanties.

➔ De klacht was **ongegrond**.

Na onderzoek besloten wij dat deze klacht ongegrond is. De wettelijke procedures voor de aangifte van een huwelijk werden gevolgd en er werd met veel voorzichtigheid met mevrouw omgegaan. Gezien de gevoeligheden in het dossier werd mevrouw met haar partner in een aparte afgesloten ruimte ontvangen waar geen derden enige persoonlijke informatie van mevrouw konden horen.

Mevrouw verwijst echter in dit verhaal naar haar partner als derde. In geval van een huwelijksaangifte is een partner echter nooit een derde maar altijd een verwante die actief wordt betrokken in de interactie met het lokaal bestuur.

Wij besloten dan ook om mevrouw met enig medeleven te beantwoorden, omdat ze duidelijk zeer kwetsbaar is op het moment van de klacht. Wij legden uit dat we de situatie onderzocht hebben en legden haar uit dat de wettelijke procedures wel degelijk gevolgd zijn (deze procedures werden haar uitgelegd in ons schrijven). Daarnaast benadrukten we ook dat de privacy van onze inwoners zeer belangrijk is voor ons en dat onze ambtenaren deze in hun functie zeer hoog in het vaandel dragen.

#### 5. Gebrekkige opvolging en nalatigheid in PFAS-dossier

Naar aanleiding van een onderzoek naar een mogelijke PFAS-verontreiniging op en rond de site Xavier De Cocklaan 84 werd door de gemeente gecommuniceerd dat er geen risico is voor het gebruik van de bodem, maar dat het gebruik van putwater binnen een straal van 500 meter wordt afgeraden voor consumptie en het besproeien van moestuinen. Deze communicatie werd na ontvangst en beoordeling van de onderzoeksresultaten door OVAM en het Departement Zorg op 3 september aan de betrokken inwoners bezorgd, aangevuld met informatie via pers en gemeentelijke communicatiekanalen.

De klager, een bewoonster uit de buurt, stelt dat haar drinkwaterput verontreinigd is met PFAS en dat zij hiervan pas via de gemeentelijke brief op de hoogte werd gebracht. Zij geeft aan geen toegang te hebben tot een alternatieve waterbron en dat dit putwater haar enige drinkwatervoorziening is voor zichzelf en haar dieren. De klager betwist dat ze tijdig en voldoende geïnformeerd werd over de mogelijke verontreiniging en uit bezorgdheid over de duur van de blootstelling aan het verontreinigde water.

Daarnaast stelt de klager vragen bij het ontbreken van informatie over het moment waarop de verontreiniging zou zijn ontstaan, de mogelijke gezondheidsimpact voor zichzelf en haar huisdieren, en het uitblijven van een aanbod voor alternatief drinkbaar water. Ze verwijst ook naar recente gezondheidsproblemen en legt een mogelijk verband met de PFAS-blootstelling. Tot slot vraagt ze om bijkomende controles van haar water en beschouwt ze de situatie als nalatigheid en het verzwijgen van informatie door de bevoegde instanties.

➔ De klacht was **ongegrond**.

Na bijkomend overleg met de externe medisch milieudeskundige werd bevestigd dat het lokaal bestuur in dit dossier alle noodzakelijke en correcte stappen heeft ondernomen. Op basis hiervan werd geconcludeerd dat de klacht ongegrond is.

De vastgestelde PFAS-waarden zijn afkomstig uit een oriënterend bodemonderzoek. Dit onderzoek laat nog niet toe om de exacte omvang of spreiding van een eventuele grondwaterverontreiniging vast te stellen. Omwille van het voorzorgsprincipe werden in een straal van 500 meter rond de onderzochte site tijdelijke “no regret”-maatregelen gecommuniceerd, in afwachting van verder onderzoek. De mogelijke verontreiniging was voordien niet gekend. De onderzoeksresultaten werden door de gemeente ontvangen op 22 augustus en, na beoordeling door OVAM en het Departement Zorg, op 3 september gecommuniceerd aan de betrokken inwoners.

In de afhandeling van de klacht werd verduidelijkt dat grondwater in het algemeen kwetsbaar is voor verontreiniging en dat het gebruik van leidingwater voor drinkwaterdoeleinden steeds wordt aanbevolen. Wanneer grondwater als drinkwaterbron wordt gebruikt, ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteitscontrole bij de gebruiker, conform de geldende regelgeving. Daarbij werd gewezen op de wettelijke verplichtingen inzake periodieke controles en op de mogelijkheden tot gratis controle via het drinkwaterbedrijf indien een aansluiting op het openbare net niet mogelijk is.

Daarnaast werd toegelicht dat blootstelling aan PFAS niet uitsluitend via drinkwater gebeurt en dat ook andere dagelijkse bronnen kunnen bijdragen aan de totale blootstelling. Tot slot werd aangegeven dat het verdere onderzoek naar de omvang van de PFAS-verontreiniging door OVAM wordt opgevolgd en dat betrokkenen opnieuw geïnformeerd zullen worden zodra bijkomende resultaten beschikbaar zijn.

De klager ontving een gemotiveerd en inhoudelijk antwoord via de klachtencoördinator, waarmee de klacht formeel werd afgehandeld.

#### e. Vlaamse Ombudsdienst

Er werden in 2025 geen klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst voor Sint-Martens-Latem.

### III. MELDINGEN 2025

Via het Meldpunt op de website kunnen inwoners meldingen doorgeven aan de technische dienst van de gemeente. Inwoners weten het Meldpunt vlot te vinden via een knop op de homepage.

De meldingen komen automatisch terecht in de algemene werkplanning van de technische dienst. Het betreft werken in de volgende categorieën: gebouwen, grachten, groen, wegen & signalisatie, zwerfvuil.

### IV. BELEIDSVRAGEN

In 2025 werd het formulier 'Beleidsvragen' niet ingevuld.

Wel is het zo dat vragen over het beleid de mandatarissen vaak op andere manieren bereiken (mondeling, mail, brief ...). Heeft de vraag een algemene draagwijdte, dan kan besloten worden om hier extra over te communiceren via de kanalen van de gemeente.

### V. FELICITATIES

Het felicitatieformulier werd in 2025 maar een handvol keer ingevuld. Ook in dit geval is het zo dat felicitaties het lokaal bestuur doorgaans via andere kanalen bereiken, meestal via een mail naar de betrokken dienst.

Maandelijks worden de verschillende felicitaties verzameld door de communicatiedienst en gepubliceerd op het intranet van het lokaal bestuur ('Complimentenmuur').



## Klachtenrapport 2025 – Lokaal bestuur Sint-Truiden

*"De klager gooit zijn vuilnis niet op straat, maar meldt ons dat de vuilbak vol is"*

## Inhoudsopgave

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave.....                                                                                 | 2  |
| Inleiding.....                                                                                     | 3  |
| I. Organisatie en verloop van de klachtenafhandeling .....                                         | 4  |
| 1. Wat is een klacht? .....                                                                        | 4  |
| 2. Hoe verloopt de afhandeling?.....                                                               | 4  |
| II. Klachtenbeeld 2025.....                                                                        | 5  |
| III. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren .....                                 | 6  |
| 1. Klacht over procesverloop .....                                                                 | 7  |
| 2. Klacht over overlast.....                                                                       | 9  |
| IV. Rol van het burgermeldsysteem en de Vlaamse Ombudsdienst.....                                  | 11 |
| 1. Telefonisch onthaal en het burgermeldsysteem (BMS) .....                                        | 11 |
| 2. Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.....                                                   | 11 |
| V. Conclusie.....                                                                                  | 12 |
| Bijlage 1 – Klachtenbehandeling in het stadsmagazine (editie januari 2025).....                    | 13 |
| Bijlage 2 – Een zicht op de klachtenbehandeling via enkele geanonimiseerde klachtenantwoorden..... | 14 |

## Inleiding

Voorliggend rapport geeft een overzicht van de klachten die in de loop van 2025 werden ingediend bij het lokaal bestuur Sint-Truiden. Klachten vormen een belangrijke bron van informatie om de dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren. Ze bieden inzicht in hoe burgers de werking van het bestuur ervaren en maken het mogelijk om structurele aandachtspunten te identificeren en aan te pakken. Momenteel werkt ½ VTE bij het lokaal bestuur Sint-Truiden aan de afhandeling van klachten.

Het huidige klachtenreglement werd in 2019 door de raden goedgekeurd. Transparantie en duidelijke communicatie over dit reglement zijn essentieel om het vertrouwen van burgers in het lokaal bestuur te versterken. In hetzelfde jaar werd eveneens een lokale ombudsfunctie opgericht in samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst. Deze samenwerking werd in 2022 verlengd en omvat nu ook het OCMW, de AGB's en het Zorgbedrijf. Zo kunnen burgers terecht bij een neutrale bemiddelaar die zowel bij conflicten ondersteunt als bijdraagt aan een betere dienstverlening. Het Decreet Lokaal Bestuur (art. 302 en 303<sup>1</sup>) vraagt dan ook om een jaarlijkse rapportering omtrent de afhandeling van de klachten door het lokaal bestuur.

Om burgers te informeren over hoe zij meldingen of klachten kunnen indienen, hebben we in januari 2025 in het stadsmagazine de rubriek 'Vraag van de maand' gewijd aan dit onderwerp. Hierbij werd tevens de rol van de lokale ombudsdienst toegelicht (zie bijlage 1). In februari 2026 wordt dit opnieuw opgenomen in het magazine, zodat men in het nieuwe jaar eveneens de weg vindt.

Ook onze medewerkers worden attent gemaakt op het belang van de klachtenprocedure. Deze procedure kan geraadpleegd worden via het intern kwaliteitshandboek van het lokaal bestuur Sint-Truiden.

Tot slot wensen we nog mee te geven dat we steeds inzetten op de verbetering van de klachtenafhandeling door onder meer opleidingen te volgen via de Vlaamse Ombudsdienst en deel te nemen aan netwerkevenementen inzake deze materie.

---

<sup>1</sup> Art. 302: "Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling."

Art. 303: "§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:

- 1° in eigen beheer;
- 2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;
- 3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;
- 4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:

- 1° in eigen beheer;
- 2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;
- 3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bedient;
- 4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;
- 5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn."

# I. Organisatie en verloop van de klachtenafhandeling

## 1. Wat is een klacht?

Binnen het lokaal bestuur Sint-Truiden wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van een melding of een klacht. Maar wat is een melding en wat is een klacht?

Een melding heeft betrekking op het signaleren van een probleem of een onvolkomenheid in de publieke ruimte of dienstverlening, zonder dat daarbij duidelijk sprake is van ontevredenheid of frustratie over het handelen van het lokaal bestuur. Het signaleren van dergelijke problemen geeft het bestuur de kans om oplossingen te bieden of de werking bij te sturen.

Een klacht daarentegen meldt niet enkel het probleem, maar gaat gepaard met een gevoel van frustratie of ongenoegen. Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

Klachten kunnen via verschillende kanalen het lokaal bestuur binnenkomen. Een eerste mogelijkheid is dat de klachten worden opgepikt via het burgermeldsysteem<sup>2</sup>. Hier staat een medewerker in voor de triage van de meldingen en maakt deze een onderscheid tussen een melding en een klacht. Daarnaast kunnen klachten ook rechtstreeks worden overgemaakt door de betrokken diensten, via de algemeen directeur of via de leden van het college van burgemeester en schepenen.

In specifieke gevallen worden klachten bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst, met name wanneer een burger zich rechtstreeks tot deze instantie heeft gewend zonder het lokaal bestuur vooraf in kennis te stellen.

## 2. Hoe verloopt de afhandeling?

Dergelijke signalen worden geregistreerd en behandeld volgens de vastgelegde klachtenprocedure, met aandacht voor objectiviteit, zorgvuldigheid en een gemotiveerde terugkoppeling aan de burger.

Na ontvangst van een klacht wordt in eerste instantie nagegaan of deze ontvankelijk is. Een klacht wordt als onontvankelijk beschouwd wanneer zij anoniem werd ingediend, wanneer zij geen betrekking heeft op het handelen of nalaten van het lokaal bestuur en het bestuur dus niet bevoegd is of wanneer zij onvoldoende concreet of niet gemotiveerd is. Daarnaast kan een klacht onontvankelijk zijn indien er een wettelijke beroeps- of bezwaarprocedure loopt of mogelijk is, of wanneer de klacht laattijdig wordt ingediend. In de praktijk wordt met deze criteria soms soepeler omgegaan, vanuit het uitgangspunt om burgers steeds zo correct en behulpzaam mogelijk te informeren en waar mogelijk verder te helpen.

De burger ontvangt binnen een termijn van tien kalenderdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt de klacht inhoudelijk onderzocht, in samenwerking met de betrokken teamcoördinator en het personeelslid dat bij de klacht betrokken is. Dit onderzoek heeft tot doel de feiten zorgvuldig in kaart te brengen en een objectieve beoordeling mogelijk te maken.

Uiterlijk binnen vijfenveertig kalenderdagen ontvangt de burger een formeel en gemotiveerd antwoord van de algemeen directeur. Alle klachten worden opgenomen in een register, waarin zowel de gegrondheid van de klacht als de eventuele te nemen acties worden geregistreerd. Op die manier draagt de klachtenbehandeling niet alleen bij aan individuele terugkoppeling, maar ook aan structurele kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

---

<sup>2</sup> Hierover vind je meer informatie in hoofdstuk 'IV. Rol van het burgermeldsysteem en de Vlaamse Ombudsdienst'

## II. Klachtenbeeld 2025

In 2025 werden er 72 klachten geregistreerd in het intern register. Er is een opvallende stijging zichtbaar ten opzichte van de voorbijaande jaren. 67 klachten werden intern afgehandeld en 5 via de Vlaamse Ombudsdienst waarbij we de nodige informatie hebben aangeleverd. Indien er nog klachten behandeld zijn door de Vlaamse Ombudsdienst zullen zij deze in hun jaarverslag opnemen.

Deze stijging illustreert een groter gebruik van de klachtenprocedure door de burgers, wat enerzijds het vertrouwen in de procedure bevestigt en anderzijds de bereikbaarheid ervan. Belangrijk is dat we naar aanleiding van de stijging aandacht hebben voor het waarborgen van een tijdige en correcte afhandeling van klachten.

De stijging is eveneens te danken aan de bewustwording bij de medewerkers die de signalen van de burgers sneller herkennen en als zodanig behandelen.

|      | Totaal aantal klachten | Klachtenprocedure lokaal bestuur | Klachtenprocedure Vlaamse Ombudsdienst |
|------|------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| 2019 | 46                     | 38                               | 8                                      |
| 2020 | 36                     | 23                               | 13                                     |
| 2021 | 42                     | 25                               | 9                                      |
| 2022 | 39                     | 27                               | 12                                     |
| 2023 | 45                     | 31                               | 14                                     |
| 2024 | 44                     | 39                               | 5                                      |
| 2025 | 72                     | 67                               | 5                                      |

De doorlooptijd van de klachtenprocedure in 2025 bedroeg gemiddeld 14 dagen. Dit is beduidend sneller dan in 2024 waar het gemiddeld 27 dagen duurde om een klacht te behandelen. Twee klachten konden we niet binnen de verplichte termijn van 45 dagen behandelen. Dit kwam enerzijds doordat deze dossiers een grondiger onderzoek vereisten en anderzijds doordat we afhankelijk waren van externe input. Bij de beantwoording van klachten hechten we veel belang aan een voldoende onderbouwd en volledig antwoord, zodat de burger tevreden kan zijn met het resultaat.

Bij de opmaak van dit rapport, eind 2025, werden er 64 interne klachten volledig afgehandeld en staan er nog drie in onderzoek.

### III. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren

Het lokaal bestuur Sint-Truiden vindt kwaliteitsmanagement belangrijk met als uitgangspunt een continue verbetering van de dienstverlening. Kwaliteit wordt daarbij zowel intern als extern bewaakt. Intern wordt ingezet op het optimaliseren en actualiseren van procedures, die systematisch worden opgenomen in het interne kwaliteitshandboek. Op die manier wordt gestreefd naar een uniforme, transparante en efficiënte werking binnen de organisatie.

Daarnaast vormen externe signalen een essentiële bron van informatie. Meldingen en klachten van burgers bieden waardevolle inzichten in de werking van het bestuur en maken het mogelijk om de dienstverlening kritisch te evalueren vanuit het perspectief van de burger. Door deze signalen structureel te analyseren en te vertalen naar concrete verbeteracties, versterkt het lokaal bestuur Sint-Truiden de kwaliteit, toegankelijkheid en klantgerichtheid van zijn dienstverlening.

Binnen een lokaal bestuur hebben klachten in essentie betrekking op de wijze waarop de organisatie haar dienstverlening aan burgers vormgeeft. Dit kan gaan over administratieve processen, communicatie, beslissingen, uitvoering op het terrein of het contact met medewerkers. In die zin raakt elke klacht aan dienstverlening in de brede zin.

Aangezien dit begrip zeer ruim is en zowel algemene als zeer specifieke aspecten kan omvatten, werd ervoor gekozen om de klachten thematisch te structureren in verschillende categorieën. Deze indeling laat toe om de analyse te verdiepen, terugkerende patronen te identificeren en gericht te rapporteren over aandachtspunten binnen de werking van het lokaal bestuur.

In het jaar 2025 hebben we de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- procesverloop;
- gedrag personeel;
- schade;
- overlast;
- parking;
- wegen;
- verkeerssituatie;
- andere.

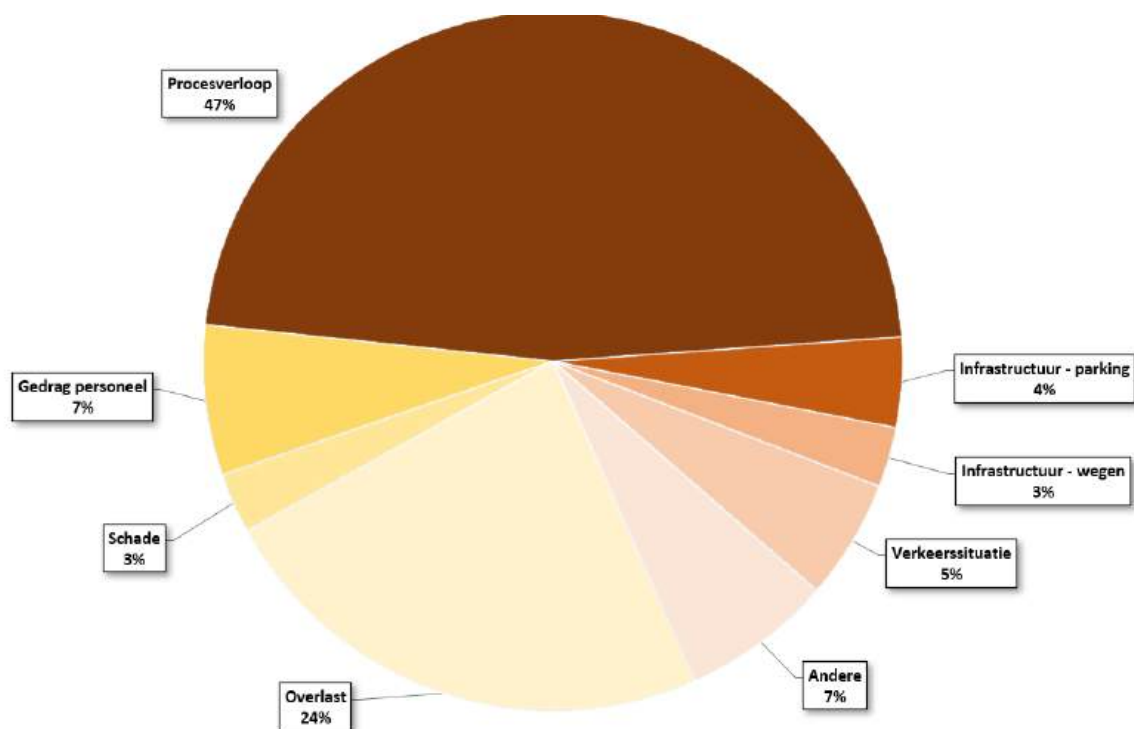
De categorie procesverloop omvat klachten die betrekking hebben op de administratieve afhandeling van dossiers, met inbegrip van het verloop van procedures, de duidelijkheid van stappen, de naleving van termijnen en de communicatie tijdens het traject van aanvraag tot afronding. Klachten over gedrag van personeel focussen op de houding, bejegening en professionaliteit van medewerkers in het contact met burgers.

Daarnaast worden ook inhoudelijke thema's onderscheiden. Schade omvat klachten waarbij burgers schade melden die zij toeschrijven aan het handelen of nalaten van het lokaal bestuur. Overlast heeft betrekking op hinder in de leefomgeving, zoals geluid, netheid of tijdelijke verstoringen. De categorieën parking, wegen en verkeerssituatie bundelen klachten over respectievelijk parkeerbeleid en -infrastructuur, de staat of inrichting van het wegennet en verkeersveiligheid of -circulatie.

Tot slot is er de categorie andere, waarin klachten worden opgenomen die niet eenduidig onder één van de voorgaande categorieën kunnen worden geplaatst. Deze indeling ondersteunt het lokaal bestuur in het gericht opvolgen van klachten en het formuleren van zowel structurele verbeteracties als specifieke bijsturingen waar nodig.

Uit de analyse blijkt dat het merendeel van de klachten betrekking heeft op het procesverloop. In 2025 betreft dit 34 klachten, oftewel 47% van het totaal aantal klachten. Klachten over overlast staan op de tweede plaats met 17 dossiers, of 24%. Deze verdeling ligt in lijn met het klachtenbeeld van 2024, waar klachten over procesverloop eveneens het grootste aandeel vormden (45%), gevolgd door klachten over overlast (18%).

In vergelijking met 2024 is het procentueel aandeel van de klachten over het gedrag van personeel in 2025 gedaald.



Figuur 1. Overzicht klachten per categorie

We bespreken in wat volgt enkele cases binnen de belangrijkste categorieën<sup>3</sup>.

## 1. Klacht over procesverloop

Net als in voorgaande jaren situeert een aanzienlijk deel van de ontvangen klachten zich binnen de categorie procesverloop, namelijk 34. Dit hoeft geen verrassing te zijn, aangezien dit organisatiebreed aanwezig is en hierdoor vrijwel aan alle teams raakt.

Binnen deze categorie kunnen we een verdere inhoudelijke opsplitsing maken op basis van het domein waarin het proces zich situeert. Deze subindeling laat toe om gericht inzicht te krijgen in waar burgers knelpunten ervaren in de administratieve afhandeling en opvolging van dossiers.

| Categorie                                     | Aantal klachten | Voorbeelden van onderwerpen                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienstverlening en loketwerking (procedures)  | 10              | Openingsuren containerpark en recyclagepark, dienstverlening burgerzaken, afspraak bij loketten, oproepingskaart identiteitskaart, foutieve brief, keuze naam kind, reservatie kunstgras, nominatie Truiense ondernemersaward |
| Kinderopvang en buitenschoolse opvang         | 6               | Buitenschoolse kinderopvang (meerdere dossiers) inschrijvingen, nieuwe tarieven kinderopvang                                                                                                                                  |
| Financiën, betalingen en tarieven             | 3               | Terugbetalingen (Monumentenrun, Academie Beeld), uitbetaling dj-sets                                                                                                                                                          |
| Vergunningen, handhaving en bezwaarprocedures | 7               | Omgevingsvergunning Heulken 9, weigering standplaats Haspengouw Markt, handhavingsfacturen, ambtshalve afvoering, vertraging verkoop huis Senselberg, IOD                                                                     |
| Publieke ruimte, milieu en begraafplaatsen    | 4               | Vellen zieke boom, verdwenen bloemen/vazen op kerkhoven                                                                                                                                                                       |

<sup>3</sup> In bijlage 2 hebben we enkele geanonimiseerde klachtenantwoorden opgenomen om een zicht te geven op hoe een concrete klachtenafhandeling er kan uitzien.

|                                             |   |                                                                    |
|---------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Communicatie, privacy en registratie</b> | 2 | Schending privacy (beeldmateriaal), woning Keelstraat 94           |
| <b>OCMW</b>                                 | 2 | Procedure en dienstverlening borgstelling, openstaande schuld OCMW |

Hoewel de klachten inhoudelijk verschillende beleidsdomeinen bestrijken, hebben zij gemeen dat de ontevredenheid voornamelijk betrekking heeft op het verloop van procedures, de communicatie tijdens het traject, de naleving van termijnen of de praktische uitvoering van de dienstverlening. Deze analyse ondersteunt het lokaal bestuur in het identificeren van structurele verbeterpunten binnen processen die domeinoverschrijdend zijn.

De klachten met betrekking tot procesverloop waren in 2025 als volgt verdeeld over de verschillende teams:

- Dienstverlening: 7;
- Kinderopvang: 6;
- Technisch beheer & uitvoering: 6;
- Economie, Toerisme & evenementen: 3;
- Mobiliteit & openbaar domein: 3;
- Omgeving & Wonen: 3;
- Sociale zaken: 2;
- Sport & jeugd: 2;
- Academie Haspengouw: 1;
- Communicatie: 1.

Het team Dienstverlening staat jaarlijks in voor ongeveer 49.000 fysieke contactmomenten met burgers, aangevuld met circa 29.000 telefonische contacten. Het vervult daarmee een kerntaak waarbij vrijwel alle burgers met het lokaal bestuur in aanraking komen en staat hierdoor het dichtst bij de bevolking. Uiteraard geeft elke klacht een reden om stil te staan bij de werking van het lokaal bestuur en mogelijke verbeteringen ervan, maar het is eveneens belangrijk te erkennen dat dienstverlening mensenwerk is en dat fouten of vergissingen nooit volledig uit te sluiten zijn.

#### *Inhoudelijke duiding van de klachten*

De klachten met betrekking tot het procesverloop zijn inhoudelijk zeer divers. Zo werd bijvoorbeeld een fout vastgesteld in een brief inzake een concessie. Deze klacht werd als 'gegrond' beoordeeld en onmiddellijk gecorrigeerd, waarbij ook expliciet excuses werden aangeboden aan de burger.

Een ander dossier betrof een vermeende fout in een adresregistratie. Deze klacht werd als 'ongegrond' beoordeeld. Uit het onderzoek bleek dat de medewerker correct had gehandeld en dat de burger zelf had nagelaten de nodige stappen te ondernemen, zoals onder andere het tijdig doorgeven van de adreswijziging aan bpost. Dergelijke nalatigheden kunnen niet worden toegeschreven aan de dienstverlening van het lokaal bestuur.

In totaal werden van de 34 klachten:

- 17 klachten als 'ongegrond' beoordeeld;
- twee nog niet beoordeeld, daar deze op het moment van rapportering nog niet afgehandeld waren.

Een voorbeeld van een 'gegronde' klacht betrof een situatie aan het recyclagepark, waarbij een burger zich een kwartier voor de officiële sluitingstijd aanmeldde, maar voor een gesloten toegangspoort stond. Omwille van een rustige dag waren de medewerkers reeds gestart met het opruimen van het park en hadden zij de ingang afgesloten, terwijl de uitgang nog open bleef voor mogelijke bezoekers. Deze handelswijze was niet conform de geldende afspraken. Naar aanleiding van deze klacht heeft de teamcoördinator Technisch beheer & uitvoering de openingsuren verduidelijkt, de medewerkers hier opnieuw op gewezen en duidelijke richtlijnen vastgelegd.

Ook ontvingen we een klacht over de reservatie van een kunstgrasveld. Bij het verzenden van de factuur bleek dat de reservatie was gemaakt door een minderjarige. Aangezien hierover geen sluitende juridische duidelijkheid bestond, werd beslist om de factuur te crediteren en de discussie niet verder te zetten. Meteen werd het proces geëvalueerd en aangepast. Enerzijds werd het technisch onmogelijk gemaakt om via de reservatietool te reserveren onder de leeftijd van 18 jaar. Anderzijds werd het retributiereglement aangepast. Deze wijziging treedt in werking vanaf juli 2026 en bepaalt onder meer:

## § 5. Aanvragen en annulaties

*Elke aanvraag dient bij voorkeur online te gebeuren of aan de balie van de dienst Sport Sint-Truiden. De aanvraag dient te gebeuren door de eindgebruiker die als verantwoordelijke van de activiteit fungeert. De aanvrager is minimaal 18 jaar.*

Een ander gegrond dossier betrof een aanvraag tot het vellen van een zieke boom. De behandeling van dit dossier liep vertraging op door het ontslag van de verantwoordelijke medewerker. De burger diende hierover terecht een klacht in. Het dossier werd vervolgens opgevolgd onder de persoonlijke verantwoordelijkheid van de teamcoördinator.

Ook bij de Academie Haspengouw werd een gegronde klacht vastgesteld. Een ouder meldde dat de tekenlessen niet langer combineerbaar waren met een nieuwe sportactiviteit van het kind. De medewerker gaf aan dat er alternatieve lesmomenten mogelijk waren of dat een terugbetaling kon worden overwogen. Nadat de ouder had laten weten dat de alternatieven niet haalbaar waren en om een terugbetaling vroeg, werd meegedeeld dat dit niet meer mogelijk was wegens laattijdigheid. In de eerdere communicatie was echter onvoldoende duidelijk vermeld dat hieraan een concrete deadline verbonden was. Aangezien de burger een redelijke termijn had genomen om de opties te bekijken, werd geoordeeld dat de communicatie beter had gekund en de klacht 'gegrond' was. Naar aanleiding hiervan werd beslist om voortaan met sjablonen te werken bij gelijkaardige vragen, om een eenduidige en correcte communicatie te waarborgen.

### *Klachten over procedures die van hogerhand opgelegd zijn*

Een deel van de klachten binnen deze categorie vloeit voort uit ongenoegen over procedures die zijn opgelegd door hogere overheden. Zo werd een klacht ingediend in een dossier over de keuze van een voornaam voor een kind. De medewerkers hadden de aanvraag niet geweigerd, maar tijdelijk on hold geplaatst om zich correct te informeren bij de procureur des Konings over de toelaatbaarheid van de naam. De burger wenste deze bijkomende informatie niet af te wachten en diende onmiddellijk klacht in. Uiteindelijk werd bevestigd dat de gekozen naam wel degelijk kon worden toegestaan. Ondanks dat de keuze voor de naam geen probleem vormde, werd de klacht als 'ongegrond' beoordeeld, want de medewerker had correct en zorgvuldig gehandeld volgens de opgelegde procedure in het geval van twijfel. De naam is nooit formeel geweigerd.

### *Conclusie*

De klachten binnen de categorie procesverloop wijzen voornamelijk op structurele aandachtspunten in processen en communicatie, eerder dan op individuele fouten van medewerkers. Ze bieden waardevolle inzichten in hoe administratieve trajecten en informatieverstrekking door burgers worden ervaren.

Het lokaal bestuur beschouwt deze klachten als een belangrijk leer- en verbeterinstrument. In nauwe samenwerking met de betrokken teamcoördinator en medewerkers wordt telkens onderzocht wat de meest passende oplossing en een correcte terugkoppeling naar de burger is. Daarbij wordt het bestaande proces kritisch geëvalueerd en worden waar nodig gerichte bijsturingen doorgevoerd. Indien uit het onderzoek blijkt dat bijkomende verduidelijking of uniformiteit nodig is, worden medewerkers opnieuw geïnformeerd en worden geldende regels en richtlijnen herhaald of toegelicht. Op die manier dragen klachten over procesverloop bij aan een meer consistente, transparante en kwaliteitsvolle dienstverlening.

## 2. Klacht over overlast

Ook de categorie 'overlast' volgt de trend van 2024 en blijkt opnieuw een significant onderdeel van de klachten te bevatten.

We hechten er belang aan dat onze burgers zich thuis voelen in onze stad, met voldoende toegang tot diverse faciliteiten, mogelijkheden voor ontspanning en een laagdrempelig aanspreekpunt waar ze terecht kunnen met hun vragen en noden. We streven er bovendien naar om hinderlijke situaties, waar mogelijk, te voorkomen. Uiteraard is hier een zekere mate van verdraagzaamheid van de burgers zelf noodzakelijk. We merken dan ook dat klachten van deze categorie vaak emotioneel geladen zijn. Ze tonen het spanningsveld tussen individuele leefbaarheid enerzijds en collectieve of maatschappelijke belangen anderzijds.

### *Inhoudelijke duiding van de klachten*

Een voorbeeld hiervan betreft een klacht over de toestand rond het nieuwe columbarium op een kerkhof in een deelgemeente van de stad Sint-Truiden. De burger gaf aan dat de omgeving rond de werken er onverzorgd en vuil bij lag. Hoewel het onvermijdelijk is dat infrastructuurwerken zichtbaar zijn, werden er duidelijke afspraken gemaakt

met de aannemer om de overlast tot een minimum te beperken, zoals bijvoorbeeld het opruimen van losse materialen na de werkuren en het zo stofvrij als mogelijk achterlaten van de stenen in de omliggende buurt. Enerzijds is het dus van belang dat het kerkhof correct wordt onderhouden en voorzien van de nodige infrastructuur, anderzijds moet erkend worden dat dergelijke werken een emotionele impact kunnen hebben op nabestaanden van de overledenen.

Een ander voorbeeld betreft een klacht over groenonderhoud. Een burger gaf aan dat de medewerkers van het team Technisch beheer & uitvoering onvoldoende respect toonden voor haar eigendom tijdens het gebruik van bladblazers. Een medewerker is ter plaatse gegaan, maar de burger had haar poort reeds zelf gereinigd, waardoor niet meer objectief kon worden vastgesteld in welke mate de klacht gegrond was. Het is bij dergelijke werkzaamheden moeilijk volledig te vermijden dat bladeren of vuil in de omgeving terechtkomen. Niettemin werd het gesprek met de burger constructief gevoerd en werd benadrukt dat in de toekomst meer aandacht zal worden besteed aan het beperken van hinder. Dit voorbeeld onderstreept het belang van empathische communicatie bij zowel de afhandeling van klachten als in de dagelijkse werking van het lokaal bestuur.

Ook andere klachten binnen deze categorie bieden waardevolle leermomenten. Zo diende een burger een klacht in omdat haar wagen volledig bedekt was met zaagsel na het omzagen van bomen in de nabijheid. De burger gaf aan dat zij het onbegrijpelijk vond dat er geen voorzorgsmaatregelen werden genomen. Hoewel het vervelend is dat eigendommen van burgers hinder ondervinden bij dergelijke werkzaamheden, is het in de praktijk moeilijk om dit volledig te vermijden. In dit geval had er eventueel vooraf overleg kunnen plaatsvinden met de eigenaars of bewoners van het appartementsgebouw, bijvoorbeeld met het oog op tijdelijke signalisatie of preventieve maatregelen. Dergelijke acties worden momenteel echter niet standaard toegepast wanneer er geen sprake is van verkeershinder. Niettemin wordt dit type klacht meegenomen als aandachtspunt voor toekomstige werkzaamheden.

### *Conclusie*

Klachten over overlast tonen aan dat hinder vaak subjectief wordt ervaren en sterk samenhangt met de context en beleving van de burger. Deze dossiers vragen niet alleen om een correcte inhoudelijke afhandeling, maar ook om duidelijke communicatie en een empathische benadering. Door blijvend aandacht te hebben voor overleg, voorafgaande communicatie en het beperken van hinder waar mogelijk, kan het lokaal bestuur bijdragen aan een evenwicht tussen noodzakelijke werken en de leefbaarheid voor de burgers.

## IV. Rol van het burgermeldsysteem en de Vlaamse Ombudsdienst

### 1. Telefonisch onthaal en het burgermeldsysteem (BMS)

Binnen het team Dienstverlening zijn er enkele medewerkers verantwoordelijk voor het telefonisch onthaal. Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor de burger en trachten hen zo snel en efficiënt mogelijk door te verbinden met het bevoegde team, zodat de burger onmiddellijk een correct en inhoudelijk antwoord kan bekomen.

Naast het verkrijgen van informatie kunnen burgers via verschillende kanalen meldingen maken. Het lokaal bestuur voorziet bewust meerdere meldingsmogelijkheden, zodat elke burger dit recht op een laagdrempelige manier kan uitoefenen. Meldingen kunnen onder meer worden ingediend via e-mail, het burgermeldsysteem op de website of via de stadsapp, een meldingskaart of per brief.

Het voordeel van het indienen via het burgermeldsysteem is dat de burger automatisch een ontvangstbevestiging krijgt, waardoor ze de zekerheid hebben dat het correct geregistreerd werd. Dit draagt bij aan transparantie en vertrouwen.

In 2025 werden er in totaal 7.492 meldingen geregistreerd in het burgermeldsysteem van het lokaal bestuur Sint-Truiden. Medewerkers uit de verschillende teams werken dagelijks in dit systeem en streven ernaar elke melding zo snel en correct mogelijk af te handelen. Het bestuur hecht er bovendien belang aan dat burgers tussentijdse feedback ontvangen over de stand van zaken van hun melding. Op die manier wordt betrokkenheid getoond en kunnen potentiële klachten vaak worden vermeden.

Het burgermeldsysteem wordt dan ook niet uitsluitend gebruikt als registratietool, maar fungeert tevens als communicatiemiddel. Het ondersteunt zowel de interne samenwerking tussen medewerkers en teams als de externe communicatie met de burger.

### 2. Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst

Sinds 2019 werkt het lokaal bestuur Sint-Truiden samen met de Vlaamse Ombudsdienst. De samenwerking heeft als doel de burger te allen tijde te garanderen dat hun klachten op een objectieve en onafhankelijke manier worden behandeld. Daarnaast biedt deze samenwerking ook meerwaarde voor het lokaal bestuur zelf. De klachtencoördinator krijgt via de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid om inzichten te verwerven in de aanpak van andere lokalen besturen en kennis uit te wisselen.

De Vlaamse Ombudsdienst organiseert hiervoor zowel netwerkevenementen als opleidingen. Tijdens deze bijeenkomsten worden uiteenlopende organisaties en casussen besproken en worden ervaringen gedeeld over klachtenbehandeling, dienstverlening en organisatieontwikkeling.

In het licht van de recente prijsverhoging zal het lokaal bestuur de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw evalueren. De bijdrage wordt berekend per inwoner en niet per behandelde klacht. Deze kostprijs werd recent verdubbeld. Daarbij wordt vastgesteld dat het aantal klachten dat effectief door de Vlaamse Ombudsdienst wordt behandeld voor het lokaal bestuur Sint-Truiden beperkt is. Deze vaststelling zal worden meegenomen in de verdere afweging van de kostenefficiëntie en de meerwaarde van de samenwerking, met het oog op een eventuele hernieuwing ervan.

## V. Conclusie

Steeds meer burgers vinden de weg naar het lokaal bestuur wanneer ze ontevreden zijn of een melding willen maken. Deze evolutie biedt ons de mogelijkheid om problemen vroegtijdig te signaleren, te analyseren en te zoeken naar passende oplossingen. Het stelt ons niet alleen in staat om individuele dossiers af te handelen, maar ook om structurele verbeteringen door te voeren en de dienstverlening duurzaam te versterken.

Uit de analyse van de klachten van 2025 blijkt dat correcte, duidelijke en transparante communicatie vanuit alle onderdelen van het lokaal bestuur een cruciale factor blijft. Het vermijden van onduidelijkheden en foutieve verwachtingen is essentieel om frustraties bij burgers te beperken en klachten te voorkomen.

Ten opzichte van vorig jaar is een duidelijke vooruitgang merkbaar op het vlak van bereikbaarheid van de teams. Waar dit in 2024 nog regelmatig aanleiding gaf tot klachten, blijkt in 2025 dat de genomen inspanningen hun effect niet hebben gemist.

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst vormt een bijkomende waarborg voor een objectieve en onafhankelijke klachtenbehandeling. Bovendien biedt deze samenwerking waardevolle inzichten en aanbevelingen die richting geven aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Tot slot ervaren we dat de medewerkers steeds meer erkennen dat een klacht geen persoonlijke aanval vormt, maar een waardevol signaal en een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze houding draagt bij aan een organisatie waarin continue verbetering centraal staat.

## Bijlage 1 – Klachtenbehandeling in het stadsmagazine (editie januari 2025)

VRAAG VAN DE MAAND | 21



### Hoe meld ik een probleem bij het lokaal bestuur?

Stel je een defecte straatlamp, een gat in het wegdek of een onveilige verkeerssituatie vast? Doe een melding via het meldformulier. Het meldformulier vind je op [www.sint-truiden.be/iets-melden](http://www.sint-truiden.be/iets-melden) en op de stadsapp. Je kan ook steeds bellen naar het ContactCenter via 011 70 14 14.

Lokaal bestuur Sint-Truiden ontvangt jaarlijks gemiddeld ongeveer 12 000 meldingen van burgers. Onze teams gaan hiermee aan de slag en zoeken zo snel als mogelijk naar een oplossing. Zo bouwen we samen aan een aangename leefomgeving.

#### **Klacht? Laat het weten.**

Ben je ontevreden over de dienstverlening? Bijvoorbeeld: je werd onvriendelijk behandeld door een medewerker, je kreeg onduidelijke informatie of geen antwoord...

Ook dit kan je via het meldformulier aan ons bezorgen. Je klacht wordt door de klachtencoördinator opgevolgd. Op basis van de verzamelde informatie van zowel burger als betrokken teams wordt de achtergrond van de klacht in kaart gebracht. Je ontvangt een officieel antwoord met een voorstel van oplossing binnen de uiterlijke termijn van 45 kalenderdagen.

Lokaal bestuur Sint-Truiden kiest er voor om klachten van burgers als een belangrijk en waardevol signaal te zien om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

Geraak je er niet uit? Dan kan je een klacht indienen bij de ombudsdienst.

#### **Lokale ombudsdienst**

De ombudsvrouw is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat je klacht over de werking niet voldoende door de organisatie zelf is behandeld. Kortom, als je vindt dat je niet voldoende gehoor hebt gekregen of dat je het niet eens bent met de oplossing van de klacht. Myriam Parys treedt op als ombudsvrouw van het lokaal bestuur Sint-Truiden.

- Wie kan de ombudsvrouw contacteren?  
Iedereen, Truienaren en niet-Truienaren.
- Met welke klachten kan je bij haar terecht?

Over de dienstverlening van onder meer: de Truiense stadsdiensten, OCMW Sint-Truiden, Zorgbedrijf Sint-Truiden, AGOST, AGB Trupark. Je kan de diensten van de ombudsvrouw contacteren via [lokalekamer@vlaamseombudsdienst.be](mailto:lokalekamer@vlaamseombudsdienst.be) of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst: [www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst](http://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst).

## Bijlage 2 – Een zicht op de klachtenbehandeling via enkele geanonimiseerde klachtenantwoorden

### *Klacht – betreffende reservatie kunstgrasveld*

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 5 mei 2025 14:10  
**Aan:** Communicatie Sint-Truiden <[info@sint-truiden.be](mailto:info@sint-truiden.be)>  
**Onderwerp:** Reservatie kunstgras nst [REDACTED]

Factuur referentie [REDACTED]

Beste,

Bij deze zou ik de factuur met bovenstaande referentie willen betwisten om volgende reden:

De kunstgras pleinen nst zijn blijkbaar telefonisch gereserveerd door mijn minderjarige kleinzoon, al betwist hij dit en zegt dat hij enkel om informatie vroeg.

Hij heeft de factuur ontvangen en stuurde mij deze door (zie bovenstaande referentie).

Los van het feit of dit zo verlopen is of niet stel ik mij bij deze manier van reserveren toch wel enkele vragen...

- Hoe kan een minderjarige telefonisch reserveren zonder controle van de identiteit en/of controle adresgegevens.

- Hoe kan eender iemand überhaupt een reservatie doen zonder enige controle van identiteit en of adres gegevens gegevens.

Mvg,

[REDACTED]  
[REDACTED]

---

De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de stad Sint-Truiden op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de stad Sint-Truiden aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen. Lees hier de volledige disclaimer: <https://www.sint-truiden.be/privacyverklaring>

## Antwoord op klacht – betreffende reservatie kunstgrasveld



De heer [REDACTED]

VIA MAIL [REDACTED]

Contactpersoon  
Kathleen Bergoets

E-mail  
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum  
22-05-2025

Ons kenmerk  
ORG/KL-INT-25.17

Telefoon  
011-70 14 53

### Uw klacht betreffende reservatie kunstgrasveld

Geachte meneer [REDACTED]

Zoals beloofd hebben we navraag gedaan over de factuur in verband met de reservatie van het kunstgrasveld op woensdag 30 april.

Uit onze gegevens blijkt dat [REDACTED] op woensdag 30 april 2025 omstreeks 12u5 telefonisch contact opnam met een medewerker van team Sport & Jeugd van de stad Sint-Truiden met de vraag om het kunstgrasveld diezelfde dag te huren van 13u tot en met 15u om te voetballen. In gewone omstandigheden verwijzen de medewerkers voor dergelijke vragen door naar het online reservatieplatform: [reservering.sint-truiden.be](https://reservering.sint-truiden.be). Online aanvragen kunnen echter maximaal tot 2 dagen voor de datum van reservatie gebeuren. Last-minute aanvragen worden bijgevolg, om een goede service te kunnen bieden aan onze burgers, door onze medewerkers persoonlijk ingeboekt zodat ze alsnog kunnen sporten.

Op het online platform waarop reservaties online kunnen worden aangevraagd was het oorspronkelijk verplicht om bij het aanmaken van een klantenprofiel een rijksregisternummer in te vullen. Deze optie voor het invullen van het rijksregisternummer werd op initiatief van de leverancier verwijderd. Hierdoor was het helaas mogelijk dat onze medewerker een klantenprofiel kon aanmaken, zonder dat er gevraagd werd naar de leeftijd van [REDACTED]. De overige gegevens die nodig waren om een account aan te maken, namelijk naam en adres, werden door [REDACTED] via e-mail bezorgd.

[REDACTED] heeft ook effectief gebruik gemaakt van het kunstgrasveld op het gevraagde moment en ontving daarom achteraf via e-mail een factuur, net zoals dat gangbaar is bij alle andere gebruikers. Aangezien onze medewerkers enkel tot doel hadden om een snelle en goede service te bieden, betreuren we dat deze handelswijze door u als negatief wordt ervaren. Om verdere discussie te vermijden, zullen we overgaan tot het crediteren van de factuur van [REDACTED].

Op korte termijn zullen we alvast de nodige maatregelen treffen om dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden: we zullen aan de leverancier van het online reservatieplatform vragen om het voor minderjarigen onmogelijk te maken om een klantenprofiel aan te maken en last-minute boekingen zullen alleen nog toegelaten worden als de gevraagde huurprijs betaald wordt voor de eigenlijke reservatie plaatsvindt.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets  
algemeen directeur

■ Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende doordat dienstzelfs behandeld. U kan Myriam Parys bereiken per e-mail: [ombudsman\(a\)sint-truiden.be](mailto:ombudsman(a)sint-truiden.be) of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.

team Organisatie

Stadskantoor

Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden

T 011 70 14 53 | [info.juridischezaken@sint-truiden.be](mailto:info.juridischezaken@sint-truiden.be)

*Klacht – betreffende foutieve adresregistratie*

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** Zaterdag, 17 Mei, 2025 13:31

**Aan:** info burgerzaken

**Onderwerp:** Re:Dringende klacht wegens foutieve adresregistratie en nalatigheid – EIS tot onmiddellijke correctie

[REDACTED]

En ik verwacht ook een antwoord want dit kan zo niet! Jullie nalatigheid zorgt voor enorm veel problemen en ik dien vandaag nog een klacht in hiervoor!

[Verzonden via Yahoo Mail voor iPhone](#)

Op zaterdag, mei 17, 2025, 12:29 PM schreef [REDACTED]

En nu moet u mij dit eens uitleggen!? Hoe dit kan!? Dus ik schreef mij uit op 19/03 en jullie sturen mij vandaag attest hoofdverblijfplaats [REDACTED] door! Ik heb hier gisteren voor gemaaild en gebeld en dit was zogezegd in orde gebracht!!!!???

Op zaterdag, mei 17, 2025, 12:03 PM schreef [REDACTED]

Geachte,

Op 16/05/2025 heb ik u zowel telefonisch als per e-mail geïnformeerd over mijn officiële uitschrijving op het adres [REDACTED] en mijn verhuis naar [REDACTED]. Tot op heden ontving ik geen enkele reactie, noch werd mijn adres aangepast in uw systeem. Ook beloofde u collega dat dit al gebeurd was wat blijkt dat dit duidelijk niet zo is!

Deze nalatigheid heeft reeds meerdere concrete problemen veroorzaakt. Zo werd ook de factuur van de containerplaten die ik tijdig had aangevraagd voor mijn verhuis, verkeerdelijk naar mijn oude adres gestuurd. Hierdoor liep ik risico op laattijdige betaling, met alle gevolgen van dien. Bovendien heb ik problemen gekregen met de FOD omdat mijn adres nog steeds foutief geregistreerd staat.

Ik ben deze situatie meer dan beu. Ik heb mijn plicht gedaan door tijdig alles te melden. De verantwoordelijkheid ligt nu volledig bij jullie. Dat jullie blijven nalaten om te doen wat wettelijk hoort, is onaanvaardbaar.

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), artikel 5, lid 1, sub d, bent u verplicht om foutieve persoonsgegevens zonder onnodige vertraging recht te zetten. Uw huidige houding is in strijd met deze verplichting en schaadt mijn rechten als burger.

Daarom eis ik dat:

- Mijn adres onmiddellijk en officieel aangepast wordt naar mijn huidige woonplaats:  
[REDACTED]
- U mij hiervan schriftelijke bevestiging stuurt,
- En dat alle toekomstige documenten, brieven en facturen naar het juiste adres worden verstuurd.

Indien ik binnen 48 uur geen antwoord of bevestiging ontvang, zal ik formeel klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

Mocht er opnieuw geen gehoor gegeven worden aan mijn klacht of de situatie aanhouden, dan behoud ik mij het recht voor om dit dossier ook door te sturen naar de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) en desnoods verdere stappen te ondernemen op Europees niveau.

Mijn advocaat is op de hoogte gesteld en zal de nodige stappen ondernemen indien dit opnieuw genegeerd wordt.

In bijlage vindt u het duidelijke bewijs dat jullie dit nog steeds niet aanpaste!

Met hoogdringendheid,

[Redacted signature block]

Op zaterdag, mei 17, 2025, 6:28 AM schreef Stad Sint-Truiden :

Beste [Redacted]  
Jouw aanvraag van 17/05/2025 om 00:19:44 via ons thuisloket voor een attest van hoofdverblijfplaats met referentienummer [Redacted] werd afgewerkt.

- Hierbij vind je ons antwoord. Je vraag is afgesloten.

Meld je [hier](#) met een digitale sleutel aan op ons thuisloket om je vraag en ons antwoord (ook) online op te halen.

Indien bovenstaande link niet automatisch opent, kun je de volgende link kopiëren naar een webbrowsen:

[Redacted link]

Bedankt om ons thuisloket te gebruiken en je daarbij veilig aan te melden. Zo kunnen we sneller antwoorden.

Ons antwoord werd ook bezorgd en is ook raadpleegbaar via je federale (Belgische) eBox. Klik [hier](#) om je aan te melden op je federale eBox.

Met vriendelijke groeten

Team burgerzaken

Tel.: 011 701414

E-mail: [info.burgerzaken@sint-truiden.be](mailto:info.burgerzaken@sint-truiden.be)

---

De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de stad Sint-Truiden op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de stad Sint-Truiden aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen. Lees hier de volledige disclaimer: <https://www.sint-truiden.be/privacyverklaring>



Mevrouw [REDACTED]  
VIA MAIL [REDACTED]

|                   |                                   |            |
|-------------------|-----------------------------------|------------|
| Contactpersoon    | E-mail                            | Datum      |
| Kathleen Bergoets | algemeendirecteur@sint-truiden.be | 23-05-2025 |
| Ons kenmerk       | Telefoon                          |            |
| ORG/KL-INT-25.25  | 011-70 14 53                      |            |

#### Uw klacht betreffende foutieve adresregistratie

Geachte mevrouw [REDACTED]

Bedankt voor het melden van uw bezorgdheid. Graag bezorgen we u hier meer informatie over.

U werd op 19/03/2025 uitgeschreven naar het buitenland, zoals vermeld op het model 8 dat u ontving van onze dienst niet-Belgen. Ook op het attest van hoofdverblijfplaats dat u online heeft aangevraagd, staat correct aangegeven dat u niet langer in Sint-Truiden woont; daar wordt immers uw 'laatste adres in België' vermeld.

Deze informatie is zichtbaar voor andere overheidsinstanties in België zoals de federale overheidsdiensten en rechtbanken. Andere organisaties zoals uw bank, verzekeringsmaatschappij of Bpost (als u gebruik wenst te maken van de dienst om uw post tijdelijk te laten doorsturen), dient u zelf op de hoogte te brengen van uw verhuis.

Het lokaal bestuur is verantwoordelijk voor het correct bijhouden van de bevolkingsregisters, en deze taak werd in uw dossier correct uitgevoerd. Indien er nog andere bedrijven of instellingen zijn die op de hoogte moeten worden gebracht van uw adreswijziging, valt dit onder uw eigen verantwoordelijkheid.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten



Kathleen Bergoets  
algemeen directeur

*Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende doordat dienstzelfs behandeld. U kan Myriam Parys bereiken per e-mail: [ombudsman@sint-truiden.be](mailto:ombudsman@sint-truiden.be) of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.*

team Organisatie  
Stadskantoor  
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden  
T 011 70 14 53 | [info.juridischezaken@sint-truiden.be](mailto:info.juridischezaken@sint-truiden.be)

*Klacht – betreffende het vellen van een zieke boom*

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** woensdag 21 mei 2025 11:12

**Aan:** Ludwig Vandenhove

**Onderwerp:** FW: vellen zieke en dode boom boom

Beste Burgemeester,

Begin december hebben we toestemming gevraagd aan het Omgevingsloket voor het vellen van twee gevaarlijke bomen op onze campus. Ondanks herhaaldelijke pogingen tot contact, zowel via e-mail als telefonisch, hebben wij tot op heden geen reactie ontvangen. Zo hebben we gedurende deze periode maandelijks meerdere e-mails verstuurd en regelmatig telefonisch contact gezocht. Telkens werd ons beloofd dat wij dezelfde dag nog teruggebeld zouden worden, maar helaas is dit nooit gebeurd.

De betreffende bomen vormen een potentieel gevaar voor onze patiënten, medewerkers en bezoekers. In het belang van hun veiligheid willen wij zo spoedig mogelijk overgaan tot het vellen van deze bomen. Zie in onderstaande mails meer info en de foto's in bijlage.

Wij vragen u dan ook dringend of u ons hiervoor de vereiste toestemming kunt verlenen.

Wij danken u bij voorbaat voor uw begrip en snelle terugkoppeling.

Met vriendelijke groeten,

*Antwoord op klacht – betreffende het vellen van een zieke boom*

Sint  
Truiden

Mevrouw [REDACTED]

VIA MAIL [REDACTED]

Contactpersoon  
Kathleen Bergoets

E-mail  
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum  
27-05-2025

Ons kenmerk  
ORG/KL-INT-25.30

Telefoon  
011-70 14 53

**Uw klacht betreffende het vellen van een zieke boom**

Geachte mevrouw [REDACTED]

Het lokaal bestuur Sint-Truiden wenst zich oprecht te verontschuldigen voor de laattijdige opvolging van uw melding betreffende de aanvraag tot kapmachtiging wegens acuut gevaar, die u op 14 december 2024 aan ons overmaakte.

Na ontvangst van uw melding werd uw dossier doorgestuurd naar onze gemeentelijke groenambtenaar. Helaas moeten wij u mededelen dat deze medewerker in tussentijd de organisatie heeft verlaten. Verdere communicatie vanuit onze diensten bleef uit, waarvoor wij u onze oprechte excuses aanbieden.

Wij begrijpen dat dit voor u aanleiding gaf tot onzekerheid, gezien de aard van uw melding en het potentieel gevaar. Om alsnog tot een correcte en snelle afhandeling te komen, werd uw dossier intussen overgenomen door [REDACTED] teamcoördinator Omgeving en wonen. Hij zal de verdere behandeling van uw aanvraag persoonlijk opvolgen en staat op dit moment al met u in contact.

Wij danken u voor uw begrip en geduld in deze zaak. U mag erop vertrouwen dat wij alles in het werk stellen om uw melding met de nodige ernst en zorg te behandelen.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets  
algemeen directeur

*Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende door de dienst zelf is behandeld. U kan Myriam Parys bereiken per e-mail: [ombudsman@sint-truiden.be](mailto:ombudsman@sint-truiden.be) of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.*

team Organisatie  
Stadskantoor  
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden  
T 011 70 14 53 | [info.juridischezaken@sint-truiden.be](mailto:info.juridischezaken@sint-truiden.be)

## *Klacht – betreffende de fontein op de Groenmarkt*

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** maandag 16 juni 2025 19:57

**Aan:** Katrien Bomans

**CC:** Marijn Ghys ; Dominique Beirinckx ; Kathleen Bergoets ; Ludwig Vandenhove

**Onderwerp:** Re: fontein Groenmarkt is geen openbaar zwembad

Geachte mevrouw Bomans

eerlijk gezegd vind ik dit een behoorlijk teleurstellend standpunt.

Bij aanleg was de bedoeling een fontein, niet een publiek pretpark, waar , en u zegt het zelf, 'scholen en groepen de weg naar vinden'.

Mag ik u er ook op wijzen dat er op die locatie 3000 skeletten zijn geborgen. Het gebruik als speelplek is in die optiek niet enkel storend, maar ook behoorlijk onrespectvol naar de overledenen toe.

Ik merk dat de lokale handelaars evenmin zijn opgezet met deze ontwikkeling. Dit zijn geen eenmalige gebeurtenissen meer.

Een groep van meer dan 50 kinderen die joelend met strandparaferalia een uur lang alle andere geluid overstemmen is ook niet wat ik als "levendigheid en drukte" zou beschrijven. Dergelijke groepen zijn mi meer dan welkom in Lago.

Ik hoop op het nodige gezond verstand om deze bijzondere plek met respect voor zijn verleden te behandelen.

Met vriendelijke groet

---

**From:** Katrien Bomans <[katrien.bomans@sint-truiden.be](mailto:katrien.bomans@sint-truiden.be)>

**Sent:** Sunday, June 15, 2025 8:30 AM

**To:** [REDACTED]

**Cc:** Marijn Ghys <[marijn.ghys@sint-truiden.be](mailto:marijn.ghys@sint-truiden.be)>; Dominique Beirinckx <[dominique.beirinckx@sint-truiden.be](mailto:dominique.beirinckx@sint-truiden.be)>; Kathleen Bergoets <[kathleen.bergoets@sint-truiden.be](mailto:kathleen.bergoets@sint-truiden.be)>; Ludwig Vandenhove <[ludwig.vandenhove@sint-truiden.be](mailto:ludwig.vandenhove@sint-truiden.be)>

**Subject:** Re: fontein Groenmarkt is geen openbaar zwembad

Geachte [REDACTED]

Bedankt voor uw bericht en om uw bezorgdheid met ons te delen.

Ik begrijp dat u teleurgesteld was in uw terraservaring op de Groenmarkt en dat het drukke spel van de kinderen aan de fontein dit verstoort. We willen uiteraard dat zowel bezoekers als inwoners kunnen genieten van deze plek, elk op hun manier, in een aangename sfeer.

We merken dat scholen en groepen op warme dagen spontaan de weg vinden naar de fontein, al is dit geen gebruik dat we als stad actief stimuleren of organiseren. Uiteraard begrijpen we dat dit soms voor meer levendigheid en drukte zorgt.

Dat neemt niet weg dat we blijven waken over het evenwicht tussen levendigheid en leefbaarheid. We zullen daarom samen met de betrokken stadsdiensten bekijken hoe we deze situatie op een respectvolle manier kunnen begeleiden, zodat iedereen zich welkom blijft voelen op de Groenmarkt — zowel de rustzoeker als het jonge enthousiasme.

Nogmaals dank voor uw betrokkenheid bij onze stad.

Met vriendelijke groeten,

Katrien Bomans

Schepen

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** Vrijdag, 13 Juni, 2025 14:41

**Aan:** Katrien Bomans <[katrien.bomans@sint-truiden.be](mailto:katrien.bomans@sint-truiden.be)>

**CC:** Marijn Ghys <[marijn.ghys@sint-truiden.be](mailto:marijn.ghys@sint-truiden.be)>

**Onderwerp:** fontein Groenmarkt is geen openbaar zwembad

Geachte mevrouw Bomans

ik wend me direct tot u, als schepen van Toerisme.

Wij probeerden vanmiddag een rustig terrasje te doen op de Groenmarkt, maar helaas bleek de fontein door een paar klassen (met begeleiders) volledig ingepalmd te zijn. En dit niet voor het eerst. Meer en meer wordt deze plek blijkbaar benut als pretpark.

Dit inclusief strandballen, supersoakers en andere strandbenodigdheden.

Voor zover ik weet was het niet de bedoeling om van deze mooie fontein een openbaar zwembad te maken, met alle gekrijs en overlast van dien.

Ik hoop werkelijk dat hier paal en perk aan wordt gesteld, een rustige waterpartij OK, maar dit mag geen vrijgeleide zijn om volledige kinderklassen te dumpen voor gratis waterpret. Daar zijn andere gelegenheden voor.

Ik hoor graag van u.

Mvg

## Antwoord op klacht – betreffende de fontein op de Groenmarkt



De heer [REDACTED]

VIA MAIL [REDACTED]

Contactpersoon  
Kathleen Bergoets

E-mail  
algemeendirecteur@sint-truiden.be

Datum  
01-07-2025

Ons kenmerk  
ORG/KL-INT-25.34

Telefoon  
011-70 14 53

### Uw klacht betreffende de fontein op de Groenmarkt

Geachte heer [REDACTED]

We hebben uw klacht betreffende uw ervaring aan de fontein op de Groenmarkt goed ontvangen en willen u bedanken om uw bezorgdheden met ons te delen. We vinden het namelijk belangrijk dat iedereen zich thuis voelt in onze stad.

Het gebruik van de fontein door spelende kinderen kadert binnen de visie van het team Jeugd en Sport, als zijnde een 'bespeelbare stad': een stad waarin publieke ruimte uitnodigt tot spel, ontmoeting en beweging, niet enkel op aangewezen speelplekken, maar ook via creatieve en informele invullingen van de omgeving.

De fontein op de Groenmarkt blijkt op warme dagen een laagdrempelige en toegankelijke plek te zijn waar kinderen verkoeling en plezier vinden. We wensen echter te benadrukken dat het gebruik van de fontein door grotere, georganiseerde groepen zoals schoolklassen niet actief door onze diensten wordt gestimuleerd. De toestroom ontstaat spontaan en toont volgens ons de nood aan meer speelplekken in het centrum van onze stad.

Als lokaal bestuur proberen we een goed evenwicht te bereiken tussen levendigheid en rust, tussen spel en respect. De Groenmarkt is een plek met historische waarde, waar we de aanwezigheid van de oude begravingen en het erfgoedverleden absoluut erkennen. Tegelijkertijd is het plein vandaag ook een ontmoetingsplaats voor jong en oud met een brede sociale en culturele functie: denk aan de wekelijkse markt, evenementen zoals de kermis, optredens en het dagelijkse stadsleven.

We nemen uw bezorgdheid mee en bekijken hoe we met zachte richtlijnen en aangepaste communicatie tot een gedeeld gebruik van het plein kunnen komen, waarbij er rekening gehouden wordt met zowel rustzoekers als spelende kinderen.

We bedanken u voor uw betrokkenheid en hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets  
algemeen directeur

*Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende door de dienst zelf is behandeld. U kan Myriam Parys bereiken per e-mail: [ombudsman@sint-truiden.be](mailto:ombudsman@sint-truiden.be) of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.*

team Organisatie  
Stadskantoor  
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden  
T 011 70 14 53 | [info.juridischezaken@sint-truiden.be](mailto:info.juridischezaken@sint-truiden.be)

*Klacht – betreffende terugbetaling inschrijving tekenlessen Academie Beeld*

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 14 oktober 2025 10:26  
**Aan:** Info AHbeeld ; Algemeen Directeur  
**Onderwerp:** Fwd: Inschrijving [REDACTED]

You don't often get email from [REDACTED]

Geachte,

Op 28 september heb ik via e-mail laten weten dat mijn dochter [REDACTED] helaas niet langer kan deelnemen aan de tekenlessen, aangezien de lesmomenten samenvallen met een andere activiteit.

Op 29 september ontving ik van uw academie een antwoord waarin werd voorgesteld om eventueel naar een ander moment te verplaatsen. In dezelfde e-mail werd ook vermeld dat, indien dit niet mogelijk zou zijn, het inschrijvingsgeld zou worden teruggestort.

We hebben de vraag voor verplaatsing van de lessen bekeken en overleg gepleegd met de grootouders. U begrijpt dat deze wijzigingen niet onmiddellijk kunnen gebeuren en we tijdens de werkweek hier niet dadelijk op kunnen antwoorden. Op 5 oktober heb ik u geantwoord dat we dit nagekeken hadden, maar dat er geen alternatief lesmoment beschikbaar is.

Het e-mailverkeer kan u hieronder ook nog eens raadplegen.

Tot mijn verbazing werd ik vandaag telefonisch gecontacteerd met de mededeling dat er geen terugbetaling zal plaatsvinden omdat mijn annulering zagezegd na 30 september zou zijn doorgegeven. Dit is onjuist: mijn oorspronkelijke melding dateert van **28 september**, wat bovendien door uw antwoord van **29 september** wordt bevestigd.

Tijdens dit telefoongesprek werd ik bovendien op een **onbeleefde en onrespectvolle manier** te woord gestaan, wat toch zeer jammer en ongepast is, zeker in de context van een kunstacademie die in contact staat met ouders en kinderen.

Ik wens dan ook formeel te benadrukken dat ik tijdig heb geannuleerd en dat ik in uw bericht van 29 september zwart op wit de toezegging heb gekregen dat het inschrijvingsgeld zou worden terugbetaald indien deelname niet mogelijk bleek.

Ik verzoek u vriendelijk maar uitdrukkelijk om deze situatie recht te zetten en het inschrijvingsgeld alsnog terug te storten binnen een termijn van 7 dagen. Mocht dit niet gebeuren, behoud ik mij het recht voor om verdere stappen te ondernemen.

Ik vertrouw erop dat dit misverstand snel en correct wordt afgehandeld.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

## Antwoord op klacht – betreffende terugbetaling inschrijving tekenlessen Academie Beeld

Sint-Truiden

Mevrouw [REDACTED]  
VIA MAIL [REDACTED]

|                   |                                   |            |
|-------------------|-----------------------------------|------------|
| Contactpersoon    | E-mail                            | Datum      |
| Kathleen Bergoets | algemeendirecteur@sint-truiden.be | 23-10-2025 |
| Ons kenmerk       | Telefoon                          |            |
| ORG/KL-INT-25.61  | 011-70 14 53                      |            |

### Uw klacht betreffende terugbetaling inschrijving tekenlessen Academie Beeld

Geachte mevrouw [REDACTED]

We bedanken u voor uw bericht en voor de toelichting in verband met de inschrijving van [REDACTED].

Wij wensen ons in de eerste plaats te verontschuldigen voor de verwarring die is ontstaan en voor de manier waarop u te woord bent gestaan. Dat had niet mogen gebeuren, we begrijpen volkomen dat dit voor u als onaangenaam werd ervaren.

Na intern overleg werd de situatie inmiddels rechtgezet en werd het inschrijvingsgeld correct terugbetaald. We bevestigen graag dat u uw afmelding op 28 september hebt doorgestuurd en dat onze communicatie over de uiterste annuleringsdatum duidelijker had moeten zijn. In onze informatieve e-mail werd immers geen concrete termijn vermeld voor annulatie of terugbetaling. Om dergelijke misverstanden in de toekomst te voorkomen, nemen we dit mee bij de evaluatie van onze procedures en communicatie.

Graag benadrukken we dat we er veel belang aan hechten om samen met ouders te zoeken naar de meest gepaste oplossing voor elk kind, ook wanneer een wijziging of stopzetting zich voordoet. We betreuren dat dit in uw geval niet vlot is verlopen en danken u voor uw begrip en feedback.

Met vriendelijke groeten

Kathleen Bergoets  
algemeen directeur

*Moem u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Myriam Parys, de ombudsvrouw van de stad Sint-Truiden. Zij is eerrvertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende door de dienstzeflfs behandeld. U kan Myriam Parys bereiken per e-mail: ombudsman@sint-truiden.be of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.*

**team Organisatie**  
Stadskantoor  
Kazernestraat 13 | 3800 Sint-Truiden  
T 011 70 14 53 | info.juridischezaken@sint-truiden.be

# **JAARRAPPORT KLACHTENMANAGEMENT**

## **1. Algemeen – nieuwe invulling klachtenmanagement**

Eind 2024 werd door de algemeen directeur, Annemie Vos een nieuwe en eenvoudiger opvolging van het klachtenmanagement voorgesteld. De nieuwe procedure werd goedgekeurd door de gemeenteraad in zitting van 22 oktober 2024.

Op 1 januari 2025 werd de nieuwe visie opgestart.

De nieuwe werkwijze streeft vooral naar een open en responsieve organisatie die actief luistert naar de feedback van haar burgers. De klachten hebben geen negatieve conotatie meer, en worden gezien als kansen voor verbetering en groei. Het hoofddoel is om transparant en verantwoordelijk over te komen naar de burgers toe. Dit kan maar door het bevorderen van een continue verbetering van de werkprocessen.

Dialogoog en verbinding zijn de belangrijkste tools om de organisatie aanhoudend te verbeteren. Deze tools zijn van belang voor de connectie met de burgers, maar zijn ook een meerwaarde om de werkprocessen te verbeteren binnen de organisatie zelf.

De vertaling van de nieuwe aanpak was ingrijpend en 2025 werd een transitiejaar.

Het werd een jaar van vernieuwing, evaluatie en constant bijsturen. Er werd meer ingezet op het gebruik van de Topdesk software voor de verwerking van de meldingen, opmerkingen en suggesties. Ook de 'signalen' ingediend via het elektronisch klachtenloket worden niet meer geregistreerd als klacht maar opgenomen in Topdesk voor verdere verwerking.

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsbehandelaar verloopt snel en vlot. De ondersteuning in ons werkproces van de burgersignalen is een duidelijke meerwaarde. De burgers zijn eveneens tevreden over de neutrale tweede mening en bemiddeling. De gemeenteraad heeft hierin dan ook op 3 februari 2026 beslist om deze samenwerking te verlengen.

## **2. Proactieve werking en communicatie**

In eerste instantie proberen de verschillende diensten preventief te werken en communiceren. Door de burgers vooraf voldoende te informeren over de verschillende projecten worden de klachten tot een minimum beperkt.

De burgers zijn wel nog opmerkzaam en kritisch maar werken nu constructiever mee door het indienen van meldingen, suggesties en signalen.

De communicatiedienst speelt een belangrijke rol in dit onderdeel. Hun samenwerking met de verschillende diensten verloopt vlot en wordt ook constant geëvalueerd en bijgestuurd.

Er wordt ook beroep gedaan op zoveel mogelijk kanalen om de burgers voldoende en tijdig te informeren.

## **Infoblad: Waarheen**

Naast de website is het infoblad het belangrijkste communicatiemiddel met de meeste draagkracht. De waarheen verschijnt maandelijks op papier en digitaal. De papierversie wordt telkens op het einde van de vorige maand via de post bezorgd aan de burgers. De redactie heeft ook terug het fiat gekregen om meer in te zetten op informatievermelding over stadsaangelegenheden en in mindere mate op cultureel vlak.

De vroege deadline voor de opmaak van het infoblad zorgt ervoor dat bepaalde info niet tijdig bij de burger geraakt. Er wordt dan ook nog verder ingezet op andere communicatiemiddelen.

## **Specifieke informatie**

Bij werken of evenementen wordt er gericht gecommuniceerd via brieven of flyers. Dit zodat de betrokken bewoners tijdig en persoonlijk op de hoogte gebracht worden van eventuele ongemakken. Deze informatie wordt niet alleen op papier kenbaar gemaakt. Ook via diverse digitale kanalen wordt de bevolking up-to-date gehouden.

De samenwerking met de lokale pers maakt ook deel uit van de verspreiding van specifieke informatie.

Onder de specifieke informatie kunnen de verschillende nieuwsbrieven ook vermeld worden. Hierop kan de burger een abonnement nemen.

- De algemene nieuwsbrief (espresso) - (wekelijks op woensdag) – extra aandacht voor wijzigingen openingsuren of sluitingsdagen, aanvang-voortgang-wijzigingen van grote werken (wegen, gebouwen, fiber, sportmanifestaties, enz...)
- Nieuwsbrief van de dienst toerisme (tijdens het hoogseizoen) – wijzigingen in openingsuren en eventuele problemen om de toeristische locaties te bereiken
- Nieuwsbrief met zomerpromotie (zomersnuif) - (tijdens het zomerverlof) informatie over de 'ongemakken' voor de bewoners tijdens de zomerkermis en/of andere evenementen met grote impact op het verkeer en toegankelijkheid van het centrum.
- Nieuwsbrief voor de vrijwilligers van 'proper Wervik' (wanneer nodig)

De communicatiedienst coördineert deze communicatiemiddelen. Om een snelle actie toe te laten maken een aantal diensten zelf de nieuwsbrieven op. De dienst communicatie volgt dit op.

## **website**

Het digitale communicatiemiddel bij uitstek is nog steeds de website van het bestuur. In samenwerking met de intercommunale Leiedal wordt er voortdurend opgeschoond en bijgewerkt. De burgers zien de website dan ook als een bron van 'snelle' informatie. De website gaat natuurlijk ook verder dan louter informeren. Via de digitale inclusie wordt er ingezet om de burgers zo veel mogelijk tegemoet te komen in de vraag naar toegankelijkheid van aangeboden diensten. Het gebruik van de digitaal aangeboden diensten komt tegemoet aan de burgers die niet altijd in de mogelijkheid zijn om langs te komen.

De digitale inclusie heeft ook tot gevolg dat het maken van afspraken afneemt. Vanuit de medewerkers worden de burgers gestimuleerd om gebruik te maken van de e-loketten. Ook de werking van de digimaten zet in op de bevordering van de digitale inclusie.

## **Sociale media**

Onze stad is alom aanwezig op facebook, instagram, Linked In en You Tube. Deze kanalen worden gretig gebruikt om snel en veelvuldig te communiceren. We stellen ook vast dat het aantal leden gestaag toeneemt.

De diensten toerisme, cultuur, sport en jeugd hebben een eigen facebook- en instagrampagina waarop zij info verspreiden die specifiek op hun werking gericht is.

Deze kanalen worden niet effectief gezien als bron van burgersignalen. De medewerkers filteren de relevante info en pikken de pijnpunten op. In samenspraak met de beleidsmedewerkers en de bestuursadministratie wordt dan beoordeeld of de info meegenomen wordt als burgersignaal.

### **informatieschermen**

In de meeste stadsgebouwen hangen er LED-schermen met een doorlooptijd van diverse informatie. Dit kan zowel over cultuur, leefomgeving als algemene informatie gaan. Dit kanaal wordt ook doorlopend aangepast en opgeschoond.

Er werd eveneens een dossier opgestart om via een groot publicatiescherm in het centrum van de gemeenten uitgebreid te communiceren. Dit is nog volop in bespreking.

### **participatiekanalen**

Digitaal:

- 8940 spreekt (Go Vocal (voormalig CitizenLab): dit platform wordt wel gebruikt maar is aan evaluatie toe. De vraag wordt gesteld of de return opweegt tegen de kostprijs.

#### *Fysieke participatiemomenten*

- Voor de beleidsplanning van de komende jaren werden diverse fysieke momenten georganiseerd in alle deelgemeenten. De burgers werden actief betrokken via:
  - Toekomstcafés
  - Buurtgesprekken
  - Grote samenkomst met de verenigingen
- Er werden specifieke comités opgericht om inspraak te voorzien voor de opmaak van het masterplan Oosthove, de wijzingen aan het mobiliteitsplan en de ontharding van de Westmolenstraat.
- Vanuit de dienst leefomgeving wordt er actief ingezet om de burgers via 'infomomenten' te informeren over premies, conformiteitsattest, omgevingsvergunningen, enz...
- In samenwerking met bovenlokale overheden worden ook infomarkten georganiseerd om de burgers te informeren over diverse ingrijpende werken zoals de ontubbing van de N58.
- Via de digimaten kunnen de burgers geholpen of geïnformeerd worden over het werken met en gebruik van de e-box.

#### *Adviesraden*

Tijdens 2025 werden de adviesraden onder de loep genomen. Deze worden momenteel geïnventariseerd, geëvalueerd en herzien. Als doel wordt vooropgesteld om de raden zo veel mogelijk te beperken en te groeperen zodat er efficiënter en doeltreffender kan gewerkt worden.

## **3. Klachtenmanagement**

Ondanks een heel bevredigende proactieve communicatie en werking kan het toch nog gebeuren dat er toch een klacht wordt ingediend.

Omdat dat burger zelden zelf het onderscheid maakt tussen een signaal en een klacht wordt door de klachtencoördinator zelf beslist of het over een 'klacht' gaat.

### **Visie nieuw reglement toegepast op de beleidsverklaring 'Samen gedurfde keuzes maken voor een ambitieus, warm en veilig Wervik 2026-2031.**

Binnen het lokaal bestuur Wervik streven we naar een open en responsieve organisatie die actief luistert naar de signalen van de burgers. Er wordt persoonlijk contact opgenomen met de burgers indien de klacht ontvankelijk is. De betrokken diensten worden gevraagd om hierin actief mee te werken. We streven naar een efficiënte werking en sturen de werkprocessen van de diensten na evaluatie bij waar nodig. Neutraliteit en onafhankelijkheid spelen hierin ook een belangrijke rol. De klachten zijn het positief verhaal dat inzicht geeft in de wensen en behoeften van de burgers en is een barometer voor de kwaliteit van de dienstverlening.

De burger heeft recht op vergissing, Vooral vergissingen in administratieve procedures. De regelgeving is veelal complex en de automatisering van een aantal werkprocessen geeft niet de ruimte om een klantvriendelijke houding aan te nemen.

In deze gevallen krijgt de burger de ruimte en tijd om de vergissing recht te zetten.

Deze signalen werden als leidraad gezien om een aantal procedures en reglementen te vereenvoudigen.

Er wordt gekozen voor een bemiddelende en verzoenende aanpak. De klachten worden professioneel, enthousiast en klantvriendelijk behandeld.

We staan garant voor een persoonlijke aanpak en contact met de klager. We spelen kort op de bal. We handelen snel en communicatief. We tonen betrokkenheden bekijken de klacht met een open visie. We zijn begripvol voor iedere situatie apart.

Wat de uitkomst van de klacht ook is, er wordt steeds voldoende en begrijpelijk gemotiveerd.

Ook de niet-ontvankelijke klachten worden met de nodige aandacht behandeld. Dit zijn de burgersignalen. Hieruit kunnen heel wat opmerkingen en suggesties gefilterd worden.

Met het nieuwe reglement worden deze niet meer opgenomen in het register maar via topdesk opgevolgd door de betreffende diensten. Via de burgersignalen kunnen er ook tendensen aan het licht komen die actie vereisen.

Hoewel we de digitale inclusie volop ondersteunen moeten wij toch rekening houden met een oudere bevolking die nog niet voldoende onderlegd is om hierin mee te gaan. Vandaar dat er nog een aantal andere kanalen open blijven zodat ook deze burgers voldoende geïnformeerd worden. Er wordt ook verder ingezet door de loketdiensten om voldoende ondersteuning te bieden bij de digitale transitie. De burgers kunnen ook terecht bij een goed uitgebouwd team van digi-maten die hen wegwijs maken in het gebruik van de e-loketten.

De dienst openbaar domein behandelt het overgrote deel van de burgersignalen. Hierbij wordt niet louter rekening gehouden met de meldingen, maar wordt er door de dienst communicatie gefilterd in de sociale media. Gevaarlijke situaties die zich voordoen buiten de kantooruren worden onmiddellijk doorgegeven aan de coördinatoren van de dienst. De veiligheid komt hier op de eerste plaats. Verder wordt er voor de klachtenbehandeling geen rekening gehouden met diverse (vaak onterechte) ongepaste verzuchtingen via de socials.

### **Bekendmaking klachtenmanagement intern en extern**

De externe communicatie verloopt via diverse kanalen (infomagazine, website, sociale media, participatieprojecten, publicatie jaarverslag organisatiebeheersing, enz...)

Tijdens 2025 werd er vooral gezocht naar een goede en correcte vertaling van het nieuwe klachtenreglement. Een proces in transformatie en een zoektocht naar een efficiënt werkproces.

Dit krijgt nu vorm en zal na overleg verder uitgerold worden doorheen de organisatie.

Er wordt verder ingezet op het overleg met de dienst openbaar domein. Het maandelijks overleg blijft behouden en wordt wel gesmaakt door de coördinatoren.

Na overleg met de algemeen directeur werd beslist om deze opvolging uit te breiden met de buitenschoolse kinderopvang.

### **Procedure**

- Klacht moet minimum naam, adres en contactgegevens van de indiener bevatten.
- Medewerkers analyseren of de ontevredenheid van de burgers daadwerkelijk een klacht is. (luisteren, erkennen, oplossen en nazorg)
- Voorkomen van escalatie van de klacht door persoonlijk contact
- Binnen de 5 dagen beoordelen over de ontvankelijkheid en melder op de hoogte brengen van verder verloop van de behandeling
- De klacht wordt binnen de 45 dagen na ontvangst afgehandeld na open dialoog met alle partijen
- Catalogeren: gegrond, deels gegrond of ongegrond
- Duidelijk gemotiveerd antwoord opsturen naar de indiener (inclusief de genomen maatregelen en eventuele vervolgstappen)
- Er wordt ook melding gemaakt dat er tweedelijns klachtenbehandeling mogelijk is bij de Vlaamse Ombudsdienst

### **Rapportering**

De algemeen directeur brengt jaarlijks verslag uit aan het college, vast bureau en de gemeenteraad en ocmw-raad.

### **Bescherming persoonsgegevens**

Er wordt hiervoor actief samen gewerkt met de externe DPO.

## **3. Bespreking klachten 2025**

Het nieuwe klachtenreglement werd volledig geïntegreerd. Het was een transitiejaar met aftasten en zoeken om deze nieuwe werking zo goed mogelijk te evalueren en bij te sturen.

Het nieuwe reglement maakt dat het aantal geregistreerde klachten drastisch gedaald is.

### **Bespreking klachten**

In 2025 werden er zes klachten geregistreerd. In de voorgaande jaren waren er meer dan 100 registraties. Hiervan waren de meeste niet ontvankelijk en werd via een beslissing dat het burgersignalen waren.

Door het nieuwe reglement is de tijdsbesteding voor de administratieve verwerking sterk afgenomen. De klachtenbehandelaar bepaalt zelf, in overleg met de klachten coördinator welke signalen als klacht geregistreerd worden. Ongeacht via welk kanaal ze zijn binnen gekomen. Hierdoor kan er meer tijd besteed worden aan een kwalitatieve en doorgedreven behandeling van de effectieve klachten. Dit gebeurt door meer inzet op betrokkenheid en communicatie met de indiener.

Een korte samenvatting van de behandelde klachten:

1. Speelpleinwerking:

- Een ouder heeft klachten over de monitoren
  - Bij aankomst weet niemand waar de kinderen zijn – wel een vermoeden dat ze naar de kinderopvang sloeber zijn
  - Na een zoektocht werden de kinderen op het speelpleintje teruggevonden
  - Vaststelling dat bepaalde onderdelen van de drinkflessen verdwenen zijn
  - Vreemde mensen zijn aanwezig op het speelplein waar de kinderen mogen vrij spelen.
  - Over de middag had 1 van de kinderen niet kunnen eten omdat een andere kindje zand over de boterhammen had gegooid

De ouder stelt de verantwoordelijkheidszin van de monitoren ernstig in vraag.

Er werd onmiddellijk een persoonlijke antwoordmail gestuurd naar de indiener met de vermelding van het verder verloop van de behandeling van de klacht.

De klacht wordt besproken met de coördinatoren van jeugd en gezin. De volgende dag (2 dagen na het indienen van de klacht) werd een brief gestuurd met de bespreking, opmerkingen en verbeterpunten die onmiddellijk doorgevoerd worden.

- Onthaalprocedure wordt verduidelijkt en intensiever begeleid
- De monitoren worden op de hoogte gebracht dat een minder kordate en een subtielere manier om met de ouders te praten wordt aanbevolen. De ouder wordt ook uitgelegd dat er geen constante controle mogelijk is op de persoonlijke materialen en dat hiermee best rekening wordt gehouden. Het is geen noodzaak om dure spullen mee te geven.
- Omdat het speelplein een openbare plek is kan het zijn dat er andere mensen gebruik maken van deze mogelijkheid. Hierin wordt aan de monitoren gevraagd om toch wat alerter te zijn en de bezoekende personen aan te spreken op ongepast of verdacht gedrag.
- De monitoren kunnen tijdens de middagpauze niet elk kind persoonlijk in de gaten houden. Het kindje dat zand gooide op de boterhammen werd aangesproken en een afdoende sanctie werd gegeven.
- Verder wordt de werking van de speelpleinwerking en de monitoren duidelijk uitgelegd. De nadruk wordt gelegd op de kans die zij krijgen om te groeien in verantwoordelijkheden, samenwerking en engagement. Dit wordt constant opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd.
- Indien, ondanks de doorgedreven opvolging van de monitoren door de coördinatoren, er zich problemen blijven voordoen met bepaald gedrag van een monitor dan wordt de samenwerking stopgezet.

2. Een burger is niet tevreden over de behandeling van een dossier door de dienst leefomgeving

- Een burger heeft klachten over de behandeling van een aanvraag voor het bekomen van een omgevingsvergunning.
  - Misinformatie
  - Extra kosten
  - Ontkennen van het geven van de misinformatie
  - Niet verlenen van constructieve adviezen en niet communiceren
  - Selectieve informatie gebruiken om de aanvraag te kunnen weigeren

De stedenbouwkundig ambtenaar heeft contact opgenomen met de indiener en een grondige uitleg gegeven over de behandeling van het dossier.

- De medewerkers zetten meer in op het verschaffen van duidelijke, uitvoerige en correct informatie.

3. Een burger is ontevreden over:

- Onjuiste historische informatie in het infoblad 'de Waarheen'
- Uitsluiting als lid van de cultuurraad
- Niet beantwoorden eerder gestuurde mails over deze onderwerpen
- Problematiek als voormalig medewerker van het stadsbestuur
- Diverse mails werden gevolgd door het indienen van een verzoekschrift voor:
  - Pestmomenten in Wervikse gemeentelijke context: de werknemer centraler plaatsen en beter beschermen binnen de gemeentelijke structuren om de gemeentetaken tav de inwoners (nog) beter te realiseren én te stimuleren.
    - Persoonlijke en omgevingsgerelateerde redenen van een gewezen werknemer om dit verzoekschrift in te dienen
    - Corpus
    - Pistes en voorstellen om de pestproblematiek binnen de gemeentelijke context naar behoren in te perken
- Nogmaals mail over uitsluiten als lid van de cultuurraad – pesten voormalig stadsmedewerker
- Mail met diverse vragen over de alles wat met erfgoed te maken heeft
- Aanhalen pestgedrag door leidinggevenden
- Aanmaken van een plakboek over de geschiedenis van Wervik in samenwerking met de Spar. Persoon werd hiervoor niet gecontacteerd.

Deze klacht werd verspreid over diverse mails in een tijdspanne van één maand.

Er werd meegedeeld dat er zou nagevraagd worden bij de betreffende coördinatoren, alle antwoorden zouden verzameld worden en in één brief beantwoord worden.

- De indiener werd uitgenodigd om zijn verzoekschrift te komen duiden in het college van burgemeester en schepenen (omdat zijn klacht hoofdzakelijk over personeelsmaterie ging)
- De voorzitter van de gemeenteraad heeft persoonlijk contact opgenomen om alles nog eens te verduidelijken.
- Op maandag 3 november 2025 gaat de bespreking tussen het college en de indiener door.
- Na het overleg in het college werd de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de beslissing van het college.
  - Welzijnsbeleid, vertrouwenspersonen, meldingspunt voor interne en externe agressors – duidt aan dat het bestuur wel degelijk inzet om pestgedrag te voorkomen en te bespreken
  - Aanhalen dat zijn mails agressief over komen, vooral naar medewerkers die hem niet kennen
  - Vermelding opstart nieuwe werkethiek met Wervik 2.0 die nog meer zal inzetten op het welzijn van de medewerkers en toxisch gedrag zal vermijden

Er volgde ook een gesprek met de voorzitter van de cultuurraad en betrokkene.

4. Een burger vindt dat de privacy werd geschonden

- Vraag wie en hoe de gegevens van diverse personen (60-jarigen) heeft doorgegeven aan burgers

De klacht werd doorgegeven aan de externe DPO voor verder onderzoek.

- Deze klacht werd mondeling afgehandeld en besproken
- Er kon worden aangetoond dat er vanuit het team burgerzaken geen gegevens werden doorgegeven aan externen. Het blijkt een persoon te zijn die zelf deze gegevens heeft bijeen gesprokkeld los van onze dienstverlening.

5. Een burger vindt dat haar kind niet goed werd behandeld in de kinderopvang

- Begeleidster van de kinderopvang heeft het kind geduwd en bij de schouder vastgenomen
- Fysieke aanrakingen van het kind worden als normaal gezien

De klacht werd besproken met de coördinatoren, de algemeen directeur en de betreffende begeleidster.

- De nodige represailles werden genomen.
- Binnen het team wordt een doorgedreven oefening uitgewerkt in samenspraak met alle medewerkers om een visie en missie uit te werken en een duidelijk kader waarbinnen men een kwaliteitsvol wil werken en een warm thuis wil zijn voor kinderen.

6. Een burger is ontevreden over de behandeling van haar dossier door de sociale dienst.

- Onvoldoende maatschappelijke ondersteuning
- Weigering van noodhulp
- Niet accuraat reageren en behandelen van een acute noodsituatie

De klacht werd besproken met de betrokken medewerker, algemeen directeur en voorzitter van het Bijzonder Comité voor de sociale dienst.

- De indiener had niet goed begrepen dat de gevraagde steun werd toegekend.
- De indiener werd hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en uitgenodigd om een afspraak te maken om de steun op te halen bij de sociale dienst
- Er wordt niet ingegaan op de vraag om een andere assistent van de sociale dienst te krijgen en het bedrag van de steun wordt bepaald volgens het steunreglement en zal ook niet gewijzigd worden.
- het communicatieprobleem vloeit voort uit het taalprobleem van de indiener. Hiervoor werd zoveel mogelijk begrip getoond, maar als Vlaamse gemeente zijn wij verplicht om Nederlands te spreken.

Van de zes geregistreerde klachten zijn er vier ongegrond. Toch werd er rekening gehouden met deze meldingen en werd waar mogelijk bijgestuurd in de werkprocedures.

De twee gegronde klachten werden geëvalueerd en besproken met de betrokken medewerkers en diensten. In beide gevallen werd een correcte actie ondernomen naar de betrokkenen toe.

## Opvolging meldingen

Bij de meldingen die via diverse kanalen binnen komen zet de trend zich verder en lopen deze ook grotendeels gelijk met de conclusies van de Vlaamse Ombudsdienst. Ze volgen ook de tendensen van de andere besturen.

### Dienst openbaar domein

- problemen na de uitvoering van werken in kader van de aanleg van de Fiberkabel (onmiddellijk en voldoende opgevolgd door medewerkers en in samenspraak met de betreffende firma's)
- melden slechte toestand van het wegen (prioriteitenlijst opgemaakt en opgenomen in de budgetten van de meerjarenplanning)
- groenonderhoud (er wordt zo snel mogelijk gereageerd)
- betaling inname openbaar domein (de complexiteit van het reglement zorgt voor verwardheid – evaluatie en bijsturing)
- mobiliteit: te veel werken op hetzelfde tijdstip (betere coördinatie en afspreken tussen diverse overheden over de uitvoeringsdata), parkeerproblematiek, verkeersovertredingen (in samenwerking met de lokale politie)

Hier werd door een aantal bewoners van de Warandestraat de vraag gesteld om een stuk groenzone te verharderen zodat er een propere doorgang is voor fietsers en wandelaars.

Dit stuk is eigendom van een particulier. De onderhandelingen zijn lopende om dit stuk aan te kopen en dan te verharderen.

#### Dienst toerisme

Door een fout in het automatisch betalingssysteem voor het gebruik van de camperzone op domein De Balokken werd de kostprijs om te overnachten twee maal in mindering gebracht van de bankrekeningen van de kampeerders.

De rekendienst heeft constructief meegewerkt om alle onnodige betalingen op te zoeken en terug te storten.

#### Kinderopvang

Er blijven problemen met het reservatiesysteem en de beschikbare plaatsen in de locaties van de kinderopvang van Geluwe en Kruiseke.

De dienst Jeugd en gezin blijft dit opvolgen en waar mogelijk wordt er bijgestuurd.

Ondertussen werd er in Geluwe al een overeenkomst afgesloten met de school om daar ter plaatse een naschoolse opvang te voorzien in de school. Die opvang wordt uitgevoerd door een begeleidster in dienst van de stad.

Uit de cijfergegevens die worden bijgehouden door de administratieve medewerkers van de kinderopvang stellen we vast dat naarmate de effectieve opvangdag nadert, er nog weinig tot geen reserves meer overblijven.

**Sloeber Wervik:** op 14 % van de opvangdagen is er een reservelijst (op 225 dagen zijn er 32 dagen met een reservelijst) met een gemiddelde van 5 kinderen op reservelijst (157 kinderen over 32 dagen)

**Sloeber Geluwe:** op 29 % van de opvangdagen is er een reservelijst (op 241 dagen zijn er 70 dagen met een reservelijst) met een gemiddelde van 4 kinderen op de reservelijst (274 kinderen over 70 dagen)

**Sloeber Kruiseke:** op 30 % van de opvangdagen is er een reservelijst (op 228 dagen zijn er 69 dagen met een reservelijst) met een gemiddelde van 3 kinderen op de reservelijst (191 kinderen over 69 dagen)

Ouders reserveren bij de aanvang alle dagen waarvoor ze misschien opvang zullen nodig hebben. Zodra de zekere opvangdag er aan komt wordt een groot deel van de reservaties geannuleerd. Dit probleem werd ondertussen aangepakt door grotere boetes te voorzien voor laattijdige annulatie.

De reservatie kan geannuleerd worden (in geval van ziekte) tot 10 uur van dezelfde opvangdag. Hierdoor kunnen ook nog opvangplaatsen ingenomen worden van de reservelijst.

Van zodra deze maatregelen werden toegepast was er een daling merkbaar van het aantal kinderen op de reservelijsten.

## **5. Klachten ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.**

1. Op 17 september 2025 werd een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst over het onderhoud van de groenperkjes langs de Menenstraat (N8). Bij navraag blijkt dat dit een gewestweg is en dat het onderhoud onder de verantwoordelijkheid van het agentschap wegen en verkeer valt. De Vlaamse Ombudsdienst stuurt deze klacht door naar de bevoegde instantie voor verdere opvolging.

2. Op 15 oktober 2025 werd een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst over het onderhoud van een snel groeiende boom op openbaar domein die niet gesnoeid wordt. Dienst openbaar domein geeft door dat de boom op privé eigendom staat.

## 6. Klachten ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Op 26 maart 2025 werd bij het agentschap Binnenlands Bestuur een klacht ingediend door een burger in verband met grondafstand.

*Hij beweert dat er teveel grond werd afgestaan aan het bestuur bij een kosteloze grondafstand voor de aanleg van een garageweg. Hij is niet akkoord met de afstand van de grond in de breedte omdat de buurman een afsluiting heeft geplaatst die zich 50 cm op zijn grond bevindt. Ook een andere buurman zou nu meer grond innemen.*

*Het agentschap is van oordeel dat uit het dossier blijkt dat het bestuur niet heeft geraakt aan de breedte van de grond. Indien deze grond thans door één of meerdere van de burens wordt ingenomen, is dit een burgerrechtelijke aangelegenheid. Door de vrederechter te behandelen.*

Op 31 maart 2025 werd een klacht ingediend door een burger (zie klacht via Vlaamse Ombudsdienst) over verkeerd berekende grondafstand voor de aanleg van een garageweg.

## 7. Verbetervoorstellen

We willen verder inzetten op sensibilisering van de collega's om klantgericht te blijven werken en open te staan voor klachten in functie van het steeds verder verbeteren van onze dienstverlening.

Deze sensibilisering willen we opnemen vanuit een transparante workflow (met handleiding bij het werkproces), het aanbieden van een onboardtraject voor nieuwe medewerkers en een extra informatieve webinar voor geïnteresseerde medewerkers.

Voor bepaalde teams waarbij klantgerichtheid een bijzonder aandachtspunt is in de werking wil de klachtencoördinator proactief 2x per jaar een dialoog houden over burgersignalen en opvolging van meldingen.

Om onze werking steeds verder te optimaliseren hebben we ten slotte de intentie om via goede praktijken andere werkwijzen van andere lokale besturen te gaan onderzoeken en analyseren om hieruit te kunnen leren. (Bijvoorbeeld Wetteren die de integratie met topdesk heeft doorgevoerd voor al haar klachtenopvolging.)

# **BEMIDDELINGSBOEK BURGERMELDINGEN EN - KLACHTEN**

## **LOKAAL BESTUUR WETTEREN**



## **JAARRAPPORT 2025**

# 1. INLEIDING

## 1.1. Onze lokale ombudswerking: het voorbije lustrum chronologisch

**2021** geldt als het jaar van de grote ommekeer in onze ombudswerking. Na de audit van de Vlaamse Overheid gaat Lokaal Bestuur Wetteren constructief aan de slag met de aanbevelingen wat betreft de lokale ombudswerking. Team Strategie, Beleid en Kwaliteit werkt een nieuw klachtenreglement uit. Het wordt goedgekeurd op de gemeenteraad van 15 februari 2022 en treedt in voege op 1 juni 2022. Dit nieuwe klachtenreglement vervangt het oude van 2007. Bij de zoektocht naar een adequaat meldingssysteem met de daarbij horende ommekeer wat betreft de lokale ombudswerking gaan we uit van een aantal algemene basisprincipes, zoals eenvormigheid, transparantie, efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid en rapporteerbaarheid.

**2022** is een overgangsjaar. Van januari tot medio juli wordt er nog gewerkt met het verouderde klachtensysteem KSM. Van medio juli tot het einde van werkjaar 2022 wordt het nieuwe softwarepakket TOPdesk geïntroduceerd. Lokaal Bestuur Wetteren professionaliseert de klachtenprocedure met de verfijning van de achterliggende processen en lost daarmee ook de belofte in van het eigen meerjarenplan, namelijk Actie 5.2.8. De behandeling van klachten en meldingen verloopt snel en klantvriendelijk met efficiënte processen en geschikte software. Met het vernieuwde meldpunt komt een kwalitatieve upgrade van de klachtenprocedure met afgebakende rollen en vooraf vastgelegde termijnen voor communicatie. De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst zorgt voor een niet te onderschatten meerwaarde binnen onze lokale werking. De burger kan bij hen aankloppen voor neutrale raad of om eventuele onvrede te uiten over een door ons aangeboden oplossing of over onze werking. Ook wij als lokaal bestuur kunnen voortaan bij hen aankloppen voor advies bij complexere meldingen.

**2023** betekent voor Lokaal Bestuur Wetteren de omschakeling van alle lokale teams naar het nieuwe meldingssysteem en de volledige inkanteling in hun dagdagelijkse werking. Dit leerproces verloopt in verschillende stappen. Er worden duidelijke verwachtingen gesteld naar de respectievelijke teams toe. Door met klachtenbehandelaars per team te werken wordt de verantwoordelijkheid gelegd waar de expertise zit, namelijk binnen de teams zelf. De klachtencoördinator neemt een coördinerende rol op met de nadruk op ondersteuning en kwaliteitsbewaking. Deze overkoepelende rol houdt in: bijspringen waar nodig, advies op maat verstrekken, meldingen toewijzen aan het correcte behandelteam, mocht die toewijzing foutief of onduidelijk zijn, opleidingen organiseren, opfrissingsmomenten voorzien en een blijvende monitoring van de werking garanderen. De focus ligt in 2023 op de snelheid van communicatie, m.a.w. binnen de vooropgestelde termijn. 2023 wordt qua rapportage beschouwd als nulpunt voor de verdere ombudswerking.

**2024** bestempelen wij als het werkjaar waarin de focus ligt op de kwaliteit van de communicatie naar de burger toe. Aangezien snelheid van communiceren slechts één parameter is waaraan een succesvol Meldpunt kan worden afgemeten is uiteraard ook de kwaliteit van onze reacties van groot belang.

**2025** is het jaar waarin we onze ombudswerking, met alles wat binnen onze macht ligt, blijven naar een hoger niveau tillen. We mogen onze kennis en expertise tonen op een studiedag met als thema: aanbevelingen voor een kwalitatieve klachtenbehandeling in. Uiteraard verliezen we onze aandachtspunten van de voorbije werkjaren, met name de snelheid en de kwaliteit van onze communicatie, niet uit het oog. We trachten met een nog betere registratie de kans te verkleinen dat grotere problematieken die blijken uit gelijkaardige meldingen, onder de radar blijven.

## 1.2. Onze lokale ombudswerking in kernwoorden

**Bemiddelingsboek:** De klachtencoördinator stelde tot nu toe jaarlijks twee bemiddelingsboeken op over de burgermeldingen en -klachten waarover de algemeen directeur aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn rapporteert. Het ene jaarrapport werd bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst, het andere is een pak uitgebreider qua cijfermateriaal en de interpretatie van die cijfers en werd besproken op de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Het bemiddelingsboek over werkjaar 2025 geldt zowel ter kennisgeving voor de gemeenteraad en de Raad voor Maatschappelijk Welzijn als ter inzage voor de Vlaamse Ombudsdienst.

**Klachtenreglement:** Uit het vernieuwde klachtenreglement vloeit een andere werkwijze. Terwijl in het oude systeem geen onderscheid werd gemaakt in het soort melding, alles was toen een 'klacht', kiezen we er sinds medio 2022 voor om wel dat onderscheid te maken tussen een melding, een vraag, een suggestie, een compliment. We spreken enkel van een klacht als er overduidelijke ontevredenheid bij komt kijken en dit geldt voortaan organisatiebreed als graadmeter.

**Softwarepakket** Het softwarepakket TOPdesk biedt heel wat mogelijkheden om stabiele, complete en betrouwbare resultaten voor te leggen en overzichtelijke vergelijkingen te maken. Er wordt bovendien geoordeeld over de gegrondheid (terecht of onterecht) en over de ontvankelijkheid (voor Lokaal Bestuur Wetteren of niet) van elke melding. De meldingen die niet ontvankelijk zijn, worden opgevangen door een automatisch antwoord aan de burger met de correcte gegevens van de externe instantie voor wie de melding wél bestemd is. We maken onderscheid per meldingskanaal, rapporteren per categorie en subcategorie en bieden een overzicht per team en deelteam.

**Burgerparticipatie:** Lokaal Bestuur Wetteren houdt via diverse kanalen rekening met signalen van de burger via externe en interne bevestigingen en via burgerparticipatie. Het



meldingssysteem geeft een globaal zicht op wat er leeft bij de burgers. De klachtenbehandelaars per team doen hun best om samen met de klachtencoördinator elke burger een tijdig én kwaliteitsvol antwoord of een adequate oplossing te bieden.

**Meldpunt:** Het meldingenplatform blijkt door diens gebruiksvriendelijkheid een handige tool voor zowel de burgers als voor de klachtenbehandelaars binnen de gemeentelijke teams. De traceerbaarheid, de transparantie én de opvolging van de meldingen is gegarandeerd. Het klachtensysteem bezorgt de teams automatische meldingen en als de antwoord- of behandeltermijn overschreden is, worden er herinneringen gestuurd. Alle teams beschouwen het meldingssysteem als een onderdeel van hun takenpakket. De taakverdeling is duidelijk. De opvolging en de informatiedoorstroom zijn gegarandeerd.

## 1.3. Onze lokale ombudswerking in kernwaarden

### Samenwerking

#### tussen alle gemeentelijke teams onderling

Alle klachtenbehandelaars vormen samen de menselijke motor die het softwarepakket doet draaien.

#### met de Vlaamse Ombudsdienst

Wij blijven ook in 2025 de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst enorm appreciëren en we zijn hen dankbaar voor de vlotte samenwerking. Het is een absolute meerwaarde voor onze werking dat de burger een neutrale tweede mening en tevens bemiddeling kan vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het is voor ons als lokaal bestuur even belangrijk dat ook wij bij hen terecht kunnen met algemene én specifieke vragen als ondersteuning in onze communicatie naar de burger toe. Onze samenwerking wordt dan ook met een door beide partijen ondertekende overeenkomst verlengd.

#### ter preventie van meldingen en klachten

**Via eigen communicatiekanalen:** Algemene informatie verspreiden we tijdig en helder bij de burger, over alles wat er reilt en zeilt in onze gemeente via de gemeentelijke website, de gemeentelijke pagina's op Facebook, Instagram, Twitter. De, vroeger 2-wekelijkse, nu maandelijkse papieren nieuwsbrief wordt vanaf 2026 vervangen door een tweemaandelijks gemeentelijk W-Magazine. De eerste editie valt op 18 februari 2026 in alle Wetterse brievenbussen. In de gemeentelijke papieren nieuwsbrief die uitkwam op 29 oktober 2025 verscheen onderaan pagina 7: Heb je een melding, vraag of suggestie voor het Lokaal Bestuur? Geef het door via [www.wetteren.be/meldpunt](http://www.wetteren.be/meldpunt). Heb je een vraag over ...? Dan verwijzen we voor straatverlichting door naar [www.straatlampen.be](http://www.straatlampen.be), voor een elektriciteitspanne naar [www.fluvius.be](http://www.fluvius.be) of 078 35 35 00, voor het recyclagepark of de afvalrondes naar [www.dds-verko.be](http://www.dds-verko.be) en voor verkeersovertredingen en criminaliteit naar de lokale politie via 09 369 00 25 of [www.politie.be/5438](http://www.politie.be/5438). Deze mededeling in de nieuwsbrief veroorzaakte geen tsunami aan klachten of meldingen wat ons doet vermoeden dat de





burger de weg naar ons meldpunt gevonden heeft. Meer specifieke informatie verspreiden we op tijd en stond binnen een bepaalde wijk aan de hand van flyers, folders of bewonersbrieven die in bepaalde straten bedeld worden. Bijvoorbeeld naar aanleiding van de wintermarkt, het carnaval, de kermis en de kermiskoers laten we via onze reguliere kanalen weten welke straten afgesloten zullen zijn en waar je niet zal kunnen parkeren.

**Via de lokale pers:** Via persberichten en persmomenten krijgt de burger nieuws over onze activiteiten, projecten en dienstverlening.

**Via onze sociale media :** Wij pikken op wat er leeft bij de inwoners en welke pijnpunten er spelen. We brengen de betrokken teams hiervan op de hoogte zodat wij via onze kanalen correct kunnen terugkoppelen. Vragen die de burger via de Facebookpagina van de gemeente Wetteren stelt, worden beantwoord door team Communicatie. Wanneer het strikt genomen over een melding of een klacht gaat, verwijzen zij naar het digitale meldpunt met een woordje uitleg. Bij een eerste melding of klacht kan team Communicatie dit in plaats van de burger registreren, maar nadien is het de bedoeling dat de burger dit zelf doet.

**Via HOPLR:** Sinds 2024 wordt ingezet op dit buurtnetwerk als communicatie- en meldingskanaal. HOPLR is een besloten buurtwebsite per wijk of buurt waar buren elkaar helpen, elkaar beter kunnen leren kennen, informatie vinden en/of delen met elkaar over wegenwerken of verkeersproblemen die buurt gerelateerd zijn. Het netwerk is gratis en reclamevrij en men kan er makkelijk op inschrijven via een mobiele app. HOPLR wordt in stricto sensu niet als gemeentelijk communicatiekanaal beschouwd maar het is wel een handig hulpmiddel. Het wordt vooral gebruikt door onze gemeentelijke Wetteraad. Dit is een platform dat burgers en groepen de kans geeft om samen te komen, hun mening te geven over lokale kwesties en actief bij te dragen aan projecten en voorstellen over cultuur, sport, zorg of milieu. Zowel live als online kan de burger of een groep burgers aangeven of hij/zij/die minimaal tot intensief betrokken wil worden in het toekomstige lokale beleid. Team communicatie post hier af en toe wijkgericht nieuws op. Alles wat met participatie te maken heeft, wordt momenteel door team Strategie, Beleid & Kwaliteit opgenomen.

**Via onze visitekaartjes:** Aan alle balies van ons lokaal bestuur leggen we ter info deze kaartjes, aan de balie van het gemeentehuis zelf, die van het Sociaal Huis, aan de cultuurbalie, in de kunstacademie, via onze schepenen en onze gemeenteraadsleden en last but not least verdelen we ze via onze werkmannen van team Groen en team Wegen die dagelijks de baan op gaan.

## Professionaliteit

**Met en is weten:** Dit rapport biedt een overzicht van de binnengelopen meldingen, de gebruikte kanalen, de verdeling per periode (per maand en per kwartaal), de verschillende categorieën van meldingen en de behandeling per team.



Onze klachtensoftware maakt de resultaten stabiel, completer en betrouwbaarder dan in het verleden. In vergelijking met de situatie vóór 2022 voegen we ook de opdeling per soort melding toe, de ontvankelijkheid en/of de gegrondheid van meldingen en het behalen van de vooropgestelde antwoordtermijnen.

## Enthousiasme

**Focus op wat goed is en streven naar wat beter kan:** Waar de focus sinds de start van onze digitale klachtenverwerking eerst lag op de tijdige afhandelingstermijn en later op de kwaliteit van onze communicatie, lag in 2024 en ook verder in 2025 de focus op langere termijn. Verbetervoorstellen waren hier perfecte voorbeelden.

De klachtencoördinator van Lokaal Bestuur Wetteren neemt actief deel aan planningsvergaderingen die 4x per jaar door de Vlaamse Ombudsdienst georganiseerd worden. Het doel van deze vergadermomenten is toekomstige netwerkmomenten vastleggen en de inhoud ervan voorbereiden. Er wordt gezocht naar interessante sprekers en naar boeiende onderwerpen die we onder de aandacht kunnen brengen van ombudspersonen om de meldende burger beter te kunnen bijstaan.

## Klantgerichtheid

**Verbindend luisteren naar de burger:** In het onderwijs, de zorg, bij de overheid en in het bedrijfsleven groeit de maatschappelijke behoefte aan iemand die - los van hiërarchie of procedures - onafhankelijk kan luisteren, bemiddelen maar vooral verbinden. We passen steeds verbindende en verzoenende communicatie toe. Vooral eerst goed kunnen luisteren is van belang, om vervolgens te proberen begrijpen wát er precies gemeld wordt. Soms is het zelfs zo dat de aanmelder simpelweg 'gehoord' wil worden, eerder dan een pasklare oplossing of een standaardantwoord voorgeschoteld te krijgen en verlangt de aanmelder niet meteen een ideale oplossing. De factor ontevredenheid is minstens even belangrijk als de melding op zich.

## Onze ombudswerking positief in de kijker

Het positieve promoverhaal begon eind 2024 toen de ombudswerking van Lokaal Bestuur Wetteren extra aandacht kreeg via een artikel in LOKAAL (2024 -11), het maandelijkse tijdschrift van de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten. De vlotte samenwerking van de Vlaamse Ombudsdienst met de lokale besturen kwam daarin aan bod. Deze aangename kennismaking en leerrijke babbel leidde tot nauwer contact tussen de klachtencoördinator van Lokaal Bestuur Wetteren en de onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In de zomer van 2025 werd aan de klachtencoördinator van Lokaal Bestuur Wetteren gevraagd om op 18 november 2025 een lezing te geven op een studievoormiddag voor lokale besturen in het provinciehuis in Leuven. Deze studievoormiddag werd georganiseerd door die Keure, de educatieve en juridische uitgeverij en drukkerij, met als thema 'Van klacht naar kracht: aanbevelingen voor kwalitatieve klachtenbehandeling', in samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

De lezing vanuit onze lokale ombudswerking kreeg als onderwerp 'Professioneel en klantgericht 'nee' zeggen'.

Omdat deze lezing een belangrijk deelaspect van onze lokale ombudswerking toelicht, wordt een samenvatting in dit verslag opgenomen.

*Als een burger een digitale klacht of melding doet, die wij als lokaal bestuur niet zelf kunnen oplossen of beantwoorden, dan verklaren wij deze melding 'onontvankelijk'. Lokaal Bestuur Wetteren kiest sinds medio 2022 voor TOPdesk als digitaal werkingsmiddel voor haar klachtenbehandeling.*

*De screening van de klachten en meldingen gebeurt grotendeels automatisch. Screening betekent welke melding bij welk gemeentelijk team ter behandeling terechtkomt. Bovenop de automatische screening kan ook een manuele dispatch gebeuren. Dispatch betekent de verdeling of de herverdeling van opdrachten die voortvloeien uit meldingen. Deze manuele beweging kan zowel door de klachtencoördinator als door de klachtenbehandelaars van de gemeentelijke teams zelf gebeuren.*

***'Hoe zeggen wij als lokaal bestuur op een professionele en klantgerichte manier NEE als de klacht of melding NIET voor ons is?***

*Ons handig softwarepakket stelt ons in staat om de meldende burger een zachte doorverwijzing te schenken als we als oplossingsmethode 'onontvankelijk' kiezen.*

*Via een paar simpele muisklikken bezorgen we de burger de contactgegevens van de correcte externe organisatie. De meeste 'onontvankelijke' meldingen zijn bestemd voor onze lokale politie, we krijgen er ook voor netbeheerder Fluvius, voor het afvalverwerkingsbedrijf DDS-Verko, voor het Agentschap voor Wegen en Verkeer AWW en natuurlijk voor nog een aantal andere externe instanties.*

*Via onze zachte doorverwijzing leggen we de verantwoordelijkheid bij de burger om de juiste instantie te contacteren met hun klacht of melding. Op deze manier zijn wij geen doorgeefluik maar nemen wij onze ruimere rol op als informatieverstrekker of zelfs als opvoeder. We leren onze burgers vissen, in de juiste vijver, in plaats van de vis in hun plaats te gaan vangen.*

*Als de burger tevreden is, beschouwen we deze melding of klacht als afgehandeld.*

*Als de burger niet tevreden is, hebben we twee mogelijkheden om toch onze betrokkenheid te tonen: Ten eerste bieden wij de burger de kans om opnieuw met ons contact op te nemen, mocht de externe organisatie niet, niet afdoend of niet snel genoeg reageren. Dan bemiddelen wij uitzonderlijk wél tussen de niet geholpen burger en de bevoegde externe organisatie. Ten tweede bieden wij bij elke communicatie naar de burger toe, dus niet alleen bij onontvankelijke meldingen, de mogelijkheid om een neutrale tweede opinie te vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dan bemiddelen zij.*

*Er wordt ook altijd gekeken of wij als lokaal bestuur niet toch een deel van de verantwoordelijkheid kunnen dragen bij het oplossen van een melding. In zulke gevallen wordt de melding 'deels ontvankelijk' verklaard en werken wij samen met de betrokken externe organisatie om tot een eindoplossing te komen.*

*Het grootste deel van de klachten en meldingen is natuurlijk 'wél' ontvankelijk' en ook daar zien we ons soms genoodzaakt 'nee' te zeggen tegen de melder.*

***'Hoe zeggen wij als lokaal bestuur op een professionele en klantgerichte manier NEE, als de klacht of melding WEL voor ons is?'***

*Ik geloof graag dat een degelijk onderbouwd klachtenreglement van onschatbare waarde is om op terug te vallen. Ons klachtenreglement dateert van 2021. Bovendien wéét ik dat adequate software noodzakelijk is om een vlotte, transparante en professionele werking te garanderen. Maar regeltjes en tools zorgen niet voor de ware professionaliteit noch voor de echte klantgerichtheid van een ombudswerking. Daar zorgt 'menselijkheid' voor.*

*Wij proberen steevast evenveel aandacht te besteden aan de ontevredenheid van de burgers als aan de klacht zelf, zeker als die ontevredenheid overduidelijk aanwezig is, als ze beginnen met hoofdletters, uitroepingstekens of scheldwoorden. Burgers zijn niet altijd even beleefd.*

*Als de burger tevreden is, beschouwen we deze melding of klacht als afgehandeld.*

*Als de burger niet tevreden is, omwille van een 'nee' die hij kreeg of nog moet krijgen, dán ga ik graag te rade bij LEON. Die de naam staat symbool voor onze manier van werken:*

*LUISTEREN - ERKENNEN - OPLOSSEN - NAZORG.*

*Melders aanvaarden in de meeste gevallen een 'nee', als ze maar gehoord worden, als ze maar erkend worden voor wie ze zijn, als ze maar gewaardeerd worden voor wat ze melden, als ze maar een degelijke uitleg krijgen, als er maar eens gepolst wordt nadien.*

*Klachten en meldingen capteren is één ding, deze binnen de vooropgestelde termijn én kwaliteitsvol verwerken is een ander ding. Vervolgens daarover rapporteren om van daaruit verbetervoorstellen te formuleren voor het toekomstige beleid. Dat zijn allemaal logische stappen in een kwaliteitsvolle klachtenwerking.*

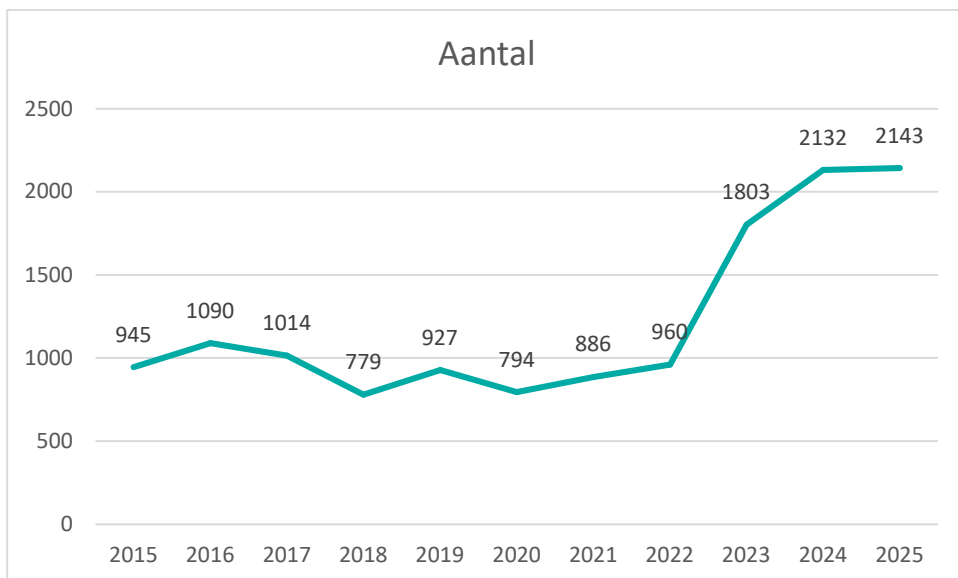
*Ik vind een degelijke ombudswerking pas écht geslaagd als er ook aandacht gaat naar verbinding. Maatschappelijk is de behoefte aan verbinding immers groot. Mijn rol als ombudsvrouw is daarin van belang. Ik groeide in deze rol door me te spiegelen aan de verzoenende manier van werken van de onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Ik blijf klachten en meldingen beschouwen als cadeaus die burgers ons schenken en ik zie ze als kansen om het 'anders' te doen. Deze graadmeters van hoe het 'echt' gaat in onze gemeente zijn niet altijd mooi verpakt, ze komen vaker zonder dan mét strikje bij ons aan, maar we ontvangen ze met open armen, we openen ze bedachtzaam, we bekijken ze langs alle kanten, en, zelfs als we 'nee' zeggen als bedanking voor deze cadeaus, trekken wij er onze lessen uit. Ik ben van mening dat we ons pas echt zorgen moeten maken als er niet meer wordt geklaagd.*

Deze lezing werd beloond met nogal wat deugddoende complimentjes. Dit heeft gezorgd voor extra motivatie en enthousiasme om de lokale ombudswerking blijvend naar een hoger niveau te tillen.

## 2. RESULTATEN

### 2.1. Algemeen overzicht



| Jaar   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Aantal | 945  | 1090 | 1014 | 779  | 927  | 794  | 886  | 960  | 1803 | 2132 | 2143 |

In 2025 registreerden we in totaal 2143 berichten in het meldingssysteem. De overgrote meerderheid, nl. 2018 van deze berichten, catalogeerden we als meldingen. Bij 48 van de berichten konden we overduidelijke ontevredenheid bij de melder vaststellen en deze boekten we dan ook als klacht in. 4 complimentjes, 2 suggesties en 71 vragen kwamen in 2025 onze richting uit. Het voorbije werkjaar catalogeerden we geen enkele melding als politieke beleidsvraag.

2025 is het derde volledige werkjaar waarin we een duidelijke opdeling maken in het soort melding. We kunnen niet vergelijken met alle werkjaren vóór 2022.

Tijdens werkjaar 2023 zagen we een verdubbeling van het totale aantal meldingen in vergelijking met 2022. Die forse stijging was enerzijds te wijten aan een betere captatie en een trouwere registratie en anderzijds zagen we dat álle gemeentelijke teams TOPdesk begonnen te gebruiken voor hun klachten en meldingen. Als we naar de cijfers van 2025 kijken, zien we dat een dergelijke forse stijging zich niet heeft herhaald ten opzichte van 2024.

De cijfers van 2023 gebruiken we als nulmeting waardoor we ondertussen 3 opeenvolgende volledige werkjaren met elkaar kunnen vergelijken.

Graag willen wij de aandacht vestigen op het feit dat er net als de drie voorbije werkjaren verhoudingsgewijs minder berichten als klacht geregistreerd werden. In 2023 waren er 68 klachten op 1803 berichten. In 2024 telden we 64 klachten op 2132 berichten en in 2025 zien we 48 klachten op 2143 berichten.

In TOPdesk kan een dossier dat door een burger of door de teams wordt aangemaakt, niet verwijderd worden. Bovendien worden alle handelingen die gesteld worden in een welbepaald dossier stelselmatig opgeslagen. Gemakkelijke traceerbaarheid en duidelijke opvolging zijn immers uiterst belangrijk binnen een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling. In het meldingssysteem kan wel 'gearchiveerd' worden. Dat gebeurt af en toe omwille van uiteenlopende redenen: dubbele melding, test data, verkeerde lijn, afgeschreven, mail delivery system, niet meer actueel, diefstal.

Zoals we in de tabel merken, worden er meer berichten als 'vraag' gecatalogeerd. Een vraag is volgens het klachtenreglement een duidelijke vraag van een (rechts) persoon om alleen maar feitelijke informatie te verkrijgen over een situatie, een product of een dienstverlening. Deze verschuiving kan enkel wijzen op een bewuster gebruik van onze software door onze klachtenhandelaars. De keuze tussen de verschillende soorten berichten wordt immers door de klachtenbehandelaars zelf gemaakt en niet door de burger. Nogmaals: als er geen overduidelijke ontevredenheid wordt vastgesteld, is het bericht een melding en geen klacht.

## 2.2. Extra aandacht voor klachten

Bij 48 berichten merkten we manifeste ontevredenheid. Die berichten werden dan ook als klacht geregistreerd en behandeld. In het klachtenreglement vinden we het verschil tussen een melding en een klacht:

Artikel 4, paragraaf 3: **Melding**: Een (rechts)persoon uit zich over een situatie of een ervaring, een gebrek of een tekortkoming zonder ontevreden te zijn over de dienstverlening of het beleid. Daarbij kan de tussenkomst van een dienst of een derde partij noodzakelijk zijn. Voor meldingen is geen tussenkomst van de klachtencoördinator noch van het departementshoofd nodig. De individuele klachtenbehandelaars binnen de gemeentelijke behandelaarsgroepen handelen de meldingen volledig zelf af. De termijn waarbinnen dit dient te gebeuren is standaard 1 maand.

Artikel 4, paragraaf 4: **Klacht**: Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden (rechts)persoon bij de overheid klaagt over een door het Lokaal Bestuur al dan niet verrichte handeling, beslissing of prestatie. Ontevredenheid is hier het centrale begrip. Dit gaat over de perceptie van de burger en staat los van het eventueel gegrond zijn van de klacht. De klacht is manifest, wat wil zeggen dat het zich verbaal uit. Dat kan mondeling, schriftelijk, telefonisch of digitaal. De klacht kan gaan over een foute handeling, beslissing of prestatie; het afwijken van bestaande wet- en regelgeving of een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze; het niet, slechts gedeeltelijk of laattijdig uitvoeren van een handeling, beslissing of prestatie; een onbeleefde en weinig respectvolle bejegening in de dienstverlening.

Bij tweedelijnsklachten kan een (rechts)persoon zijn ongenoegen uiten over de klachtenbehandeling zelf. Dat wil dan zeggen dat deze (rechts)persoon eerder al een klacht

heeft geformuleerd maar daarover niet binnen een redelijke termijn een antwoord heeft gekregen of ontevreden is over de afhandeling. Deze klachten worden in samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst behandeld.

Binnen de 10 werkdagen wordt de klachtindiener op de hoogte gebracht van de ontvankelijkheid van de klacht. Als de klacht ontvankelijk is, wordt binnen de 21 kalenderdagen na het indienen van de klacht alle nodige informatie verzameld door de interne klachtenbehandelaar en formuleert die een voorstel van antwoord. Uiterlijk 1 maand na het indienen van de klacht stuurt de klachtencoördinator een eindantwoord naar de klachtindiener die dan nog de mogelijkheid heeft om feedback te geven op de afhandeling van de klacht.

## 1 van de 48 klachten uitgelicht

Op 6 oktober 2025 bereikte onze onderstaande klacht via E-mail. De afhandeling van deze klacht gebeurde via TOPdesk.

Onderwerp: Formele klacht en dringende eis tot onmiddellijke tussenkomst. *Hierbij dien ik formeel klacht in over de behandeling van mijn woonsituatie door het OCMW en de gemeente Wetteren. Sinds de plaatsbeschrijving in 2018 werden er verschillende ernstige gebreken vastgesteld in mijn huurwoning. Tijdens drie afzonderlijke woononderzoeken in de voorbije twee jaar werd telkens bevestigd dat dezelfde problemen nog steeds aanwezig zijn. Tot op heden werden er echter geen structurele herstellingen uitgevoerd, enkel minimale en tijdelijke ingrepen. De situatie is inmiddels schrijnend: de woning is niet winddicht en in de keuken is er geen verwarming, waardoor ik en mijn kind letterlijk in de kou zitten. Ondanks deze vaststellingen wordt de situatie door de bevoegde instanties telkens opnieuw goedgekeurd. Het is duidelijk dat men op de hoogte is van de problemen, maar er wordt geen actie ondernomen. Bovendien werd mij beloofd dat ik telefonisch zou worden gecontacteerd door de dienst OCMW, maar tot op heden is dit niet gebeurd. Dit bevestigt opnieuw het gebrek aan opvolging en communicatie in mijn dossier. Ondertussen wordt van mij verwacht dat ik de woning verlaat, terwijl ik al meer dan twee jaar actief op zoek ben naar een oplossing. Tot op heden werd er echter geen opvang of alternatieve woning voorzien, hoewel dit een wettelijke en maatschappelijke plicht is van het OCMW en de gemeente. Ik eis dan ook dat er:*

- 1. Onmiddellijk en structureel wordt ingegrepen om de vastgestelde gebreken in de woning te herstellen.*
- 2. Een tijdelijk alternatief onderdak of noodoplossing wordt voorzien zolang de woning onbewoonbaar blijft.*
- 3. Een duidelijke en schriftelijke communicatie volgt over de stand van mijn dossier, inclusief verantwoordelijke contactpersoon.*
- 4. Een onafhankelijk heronderzoek wordt uitgevoerd door een externe wooninspectie, met transparante verslaggeving.*

*Ik verwacht binnen een termijn van tien (10) dagen een schriftelijke reactie op deze brief, met een concreet actieplan. Indien er geen gepaste reactie volgt, zal ik mij genoodzaakt zien om verdere stappen te ondernemen, waaronder het inschakelen van hogere instanties (zoals Wonen Vlaanderen, de Vlaamse Ombudsdienst en/of juridische vertegenwoordiging).*

Door een vlotte samenwerking tussen verschillende gemeentelijke teams en medewerkers van het Sociaal Huis kwam onderstaand antwoord tot stand dat de dag zelf door de klachtencoördinator naar de aanmelder werd verstuurd.

*Er werden verschillende onderzoeken gevoerd de afgelopen jaren:*

*Op 20 augustus 2021 werd er een vooronderzoek uitgevoerd door eigen bevoegd gemeentelijke medewerker waarbij het resultaat van het onderzoek 2 gebreken in categorie I en 5 gebreken in categorie II aantoonde.*

*Op 8 september 2021 werd een onderzoek uitgevoerd door een woningcontroleur van Wonen in Vlaanderen in het kader van de opstart van een administratieve procedure. Het resultaat van het onderzoek was 4 gebreken in categorie I en 3 gebreken in categorie II en 1 gebrek in categorie III. Er kwam een advies tot ongeschiktheid en onbewoonbaarheid. De hoorprocedure werd opgestart.*

*Op 3 maart 2022 werd er een hercontrole uitgevoerd door eigen bevoegd medewerker: resultaat onderzoek: alle gebreken van categorie II en categorie III waren weggewerkt. De gebreken in categorie I zijn niet voldoende om een besluit te nemen. Het besluit luidde uiteindelijk 'niet ongeschikt en niet onbewoonbaar'.*

*Op 7 december 2023 werd een vooronderzoek uitgevoerd door eigen bevoegd medewerker: resultaat onderzoek: 5 gebreken van categorie I en 2 gebreken van categorie II. Als gevolg van dit onderzoek werd de waarschuwingsprocedure opgestart en kreeg de eigenaar tijd tot 20 februari 2024 om de gebreken te herstellen.*

*Op 5 mei 2024 werd een onderzoek uitgevoerd door de woningcontroleur van Wonen in Vlaanderen in kader van de opstart van een administratieve procedure: resultaat van het onderzoek: 5 gebreken van categorie I en 1 gebrek van categorie II. Advies tot ongeschiktheid. De hoorprocedure wordt opgestart.*

*Op 5 augustus 2024 werd een hercontrole uitgevoerd door eigen bevoegd medewerker: 4 gebreken van categorie I + een aantal opmerkingen. Er wordt geen besluit genomen en er wordt een conformiteitsattest afgeleverd.*

*Op 24 februari 2025 werd een vooronderzoek uitgevoerd door de eigen bevoegd medewerker: resultaat van het onderzoek 1 gebrek van categorie I en een aantal opmerkingen. Dit is onvoldoende om verdere procedure op te starten. Er werd opnieuw een conformiteitsattest afgeleverd. De sluiting van het dakraam in de keuken staat inderdaad op elk technisch verslag vermeld. Doorheen de jaren is er herstel geweest, maar tijdens de laatste onderzoeken bleek dat de sluiting werd vervangen door schuifgrendels en dat het raam hierdoor onvoldoende winddicht is. Dit gebrek werd gequoteerd als een gebrek van categorie I door de verschillende onderzoekers. Er werd een actieplan opgesteld.*

*Tot op vandaag zijn er geen redenen om het pand ongeschikt- en of onbewoonbaar te verklaren. De gebreken die daartoe aanleiding geven, werden hersteld. Alle gebreken herstellen, ook deze van categorie I, is niet afdwingbaar, want de regelgeving laat dit niet toe. Er kan een nieuw onderzoek worden opgestart, waarbij er advies van Wonen in Vlaanderen wordt ingewonnen. Onze eigen medewerkers kunnen ook ter plaatse komen, maar misschien wordt 'Wonen in Vlaanderen' als een meer onafhankelijke instantie beschouwd. Een onmiddellijk en structureel herstel van het dakraam in de keuken zal*

*tijdens het onderzoek opnieuw beoordeeld en gequoteerd worden. Indien het gebrek hersteld dient te worden, kan er dat ook via burgerrechtelijke weg of via de vrederechter herstel afgedwongen worden. Er kan echter geen alternatieve woning worden aangeboden in afwachting van herstel. Daar is geen rechtsbasis voor.*

Hier kwam via TOPdesk geen verdere reactie op.

## 2.3. Ontvankelijkheid en gegrondheid

| Oplossingsmethode                  | Aantal 2025 |
|------------------------------------|-------------|
| Ontvankelijk - gegrond             | 1286        |
| Ontvankelijk - deels gegrond       | 134         |
| Ontvankelijk - ongegrond           | 192         |
| Deels ontvankelijk - gegrond       | 21          |
| Deels ontvankelijk - deels gegrond | 54          |
| Deels ontvankelijk - ongegrond     | 31          |
| Onontvankelijk                     | 197         |
| Intern                             | 2           |
| Op locatie oplossing               | 31          |
| Geen oplossing                     | 9           |
| Remote oplossing                   | 10          |
| Dubbele melding                    | 14          |
| Geen reactie ontvangen             | 1           |
| Onbekend                           | 153         |
| Andere                             | 8           |
| Totaal                             | 2143        |

Van de totale 2143 berichten werden er 1989 opgelost. Van die 1989 waren er 1512 (1286 + 134 + 192) ontvankelijk, dat wil zeggen dat ze voor Lokaal Bestuur Wetteren bestemd zijn.

Voor 154 berichten (153 + 1 (geen reactie ontvangen)) werd nog geen eindoplossing ingevuld op het moment van de cijferberekening op 26/01/2026.

Bij 106 berichten (21 (gegrond) + 54 (deels gegrond) + 31 (ongegrond) werd als oplossingsmethode deels ontvankelijk gekozen. Bij een gedeelde verantwoordelijkheid delen we de oplossingsbevoegdheid met een externe partij.

In het klachtenreglement vinden we in artikel 8 drie beoordelingsmethodes die we kunnen toepassen om de gegrondheid van berichten in te schatten. **Gegrond**: na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd, de dienstverlening niet correct of zorgvuldig is verlopen of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of de

ombudsnormen werden geschonden. **Deels gegrond**: de klacht/melding bestaat uit meerdere onderdelen waarbij bepaalde onderdelen gegrond zijn en andere niet. Het kan hier ook gaan om een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de klachtindiener als het lokaal bestuur. **Ongegrond**: de dienstverlening werd door het lokaal bestuur correct en zorgvuldig afgehandeld, al wordt dat door de klachtindiener betwist.

De teams beter begeleiden tijdens het voorbije werkjaar heeft een positief effect gehad op het aantal opgeloste meldingen in de restgroep 'Andere'. Dat aantal is fors gedaald. Wij vroegen om er op te letten altijd een duidelijke oplossingsmethode te kiezen en niet het vage en niets betekenende 'Andere'.

153 berichten hebben 'Onbekend' als oplossingsmethode, simpelweg omdat ze nog niet opgelost zijn op het moment van de cijferberekening.

Het dient gezegd dat 74 berichten (2 + 31 + 9 + 10 + 14 + 8) afgehandeld werden met een oplossingsmethode die strikt genomen enkel voor eerstelijnsmeldingen geldt: Intern (2) – Op locatie oplossing (31) – Geen oplossing (9) – Remote oplossing (10) – Dubbele melding (14) – Andere (8) werden voor de volledigheid wel opgenomen in de tabel betreffende de oplossingsmethodes en hun ontvankelijkheid en gegrondheid. Onze gemeentelijke teams werden er op aangesproken hier in de toekomst nog meer aandacht aan te besteden, met andere woorden om duidelijk onderscheid te maken tussen interne meldingen en meldingen van de burger naar ons als lokaal bestuur toe wat de methode van oplossen betreft. Er is nog werk aan de winkel.

### 2.3.1. Onontvankelijke berichten: hoeveel?

Bij 273 van de binnengelopen 'opgeloste' berichten, waarvan er 197 onontvankelijk waren, 21 deels ontvankelijk en gegrond, 54 deels ontvankelijk en deels gegrond en 31 deels ontvankelijk en ongegrond, lag de verantwoordelijkheid om de melding te behandelen volledig of deels bij een externe organisatie.

### 2.3.2. Externe organisaties/leveranciers: welke?

| Leverancier (bij oplossingsmethode onontvankelijk) | Aantal 2023 | Aantal 2024 | Aantal 2025 |
|----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Politie                                            | 55          | 53          | 75          |
| Fiberklaar (APK Group)                             | 30          | /           | 6           |
| Fiberklaar (Fiber4Flanders)                        | /           | /           | 1           |
| Agentschap Wegen en Verkeer                        | 25          | 37          | 44          |
| De Vlaamse Waterweg NV                             | /           | /           | 5           |
| Fluvius System Operator                            | 19          | 36          | 43          |
| DDS / Verko                                        | 12          | /           | 15          |
| Aquafin                                            | 4           | 2           | /           |

| Leverancier (bij oplossingsmethode onontvankelijk) | Aantal 2023 | Aantal 2024 | Aantal 2025 |
|----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Infrabel                                           | /           | /           | 1           |
| Polder Van Belham                                  | 4           | 2           | /           |
| Agentschap voor Natuur en Bos                      | 3           | /           | 2           |
| Brandweer                                          | 2           | /           | /           |
| College Burgemeester & Schepenen                   | 3           | 1           | /           |
| Lokaal Bestuur Ninove                              | 1           | /           | /           |
| Vlaamse Ombudsdienst                               | 1           | 1           | /           |
| OPC                                                | 1           | 7           | 7           |
| Vlaamse Milieumaatschappij                         | /           | /           | 1           |
| Woonpijler                                         | /           | /           | 1           |
| Geen                                               | /           | /           | 25          |
| <b>Totaal</b>                                      | <b>160</b>  | <b>139</b>  | <b>197</b>  |

In TOPdesk wordt een externe organisatie een 'leverancier' genoemd. De leverancierslijst 'leeft' en wordt regelmatig aangepast op vraag van de onze klachtenbehandelaars. Ook in 2025 werden er op aangegeven van de teams nieuwe externe organisaties toegevoegd aan de initiële leverancierslijst.

De term 'Geen' (25) werd dit werkjaar op vraag van de klachtenbehandelaars toegevoegd aan de leverancierslijst. Soms is het namelijk zo dat de melding of klacht niet voor ons is en dat we toch geen gebruik willen maken van onze automatische flow (i.e. de correcte gegevens van de externe organisatie bezorgen aan de burger) maar wel een persoonlijk antwoord willen sturen. Dan kan de melding toch opgelost worden met de juiste oplossingsmethode zonder een leverancier te moeten aanduiden of de leverancierslijst te moeten aanpassen.

We houden onze focus op de onontvankelijke meldingen. 197 op 2143. Dat is een slordige 10% van het totale aantal binnengekomen berichten. Dat wil zeggen dat ongeveer 1 op 10 berichten niet voor ons maar voor derden is. Het lijkt ons de moeite waard om aan deze onontvankelijke berichten wat extra aandacht te besteden.

### 2.3.3. Korte bevraging bij externe organisaties

Op 15 december 2025 ontvingen een aantal externe organisaties waarnaar we vaak doorverwijzen een mail van onze klachtencoördinator om bij hen eens te polsen naar een aantal gegevens. Wij gaven daarbij een korte verklaring waarom die gegevens ons interesseren. Wij willen kijken of onze methode werkt om meldingen 'onontvankelijk' te verklaren als wij die zelf als lokaal bestuur niet kunnen beantwoorden of oplossen. Wij merken dat de verschillende externe organisaties lang niet alle gevraagde info kunnen aanleveren maar wij zijn dankbaar voor de informatie die ze wel met ons konden delen.

We informeerden bij de lokale politie, het parkeerbedrijf OPC, het afvalverwerkingsbedrijf DDS-Verko, het Agentschap Wegen en Verkeer, de Vlaamse Ombudsdienst, de Vlaamse Waterweg en de Vlaamse Milieumaatschappij en stelden hen de volgende vragen:

1. Hebben jullie zicht hebben op hoeveel meldingen er van op grondgebied Wetteren bij jullie terecht komen?
2. Kunnen wij daar documentatie of cijfermateriaal rond krijgen, bvb. waarover die meldingen gaan?
3. Verwijzen jullie naar ons door als de melding niet voor jullie maar voor Lokaal Bestuur Wetteren bestemd is?
4. Als ja op vraag 3. Hoe verwijzen jullie naar ons door?
5. Is er een manier om ons op regelmatige basis op de hoogte te houden van de meldingen die met Lokaal Bestuur Wetteren te maken hebben?

De **Vlaamse Ombudsdienst** antwoordde op 16 december 2025 dat er bij hen tijdens het voorbije werkjaar 29 klachten/meldingen binnen kwamen in verband met Wetteren. Het merendeel daarvan (18) is naar Lokaal Bestuur Wetteren doorgestuurd. Duidelijke eerstelijnsklachten verwijzen zij dan door naar het Meldpunt, naar de klachtencoördinator of naar de bevoegde dienst. Dat gebeurde 10 keer dit jaar. En dan was er nog een klacht over een ambtelijke schrapping. Daar hebben zij verwezen naar de administratieve beroepsmogelijkheid bij de FOD Binnenlandse Zaken en hebben ze betrokkene aangeraden om zich opnieuw in te schrijven.

De **Vlaamse Waterweg** antwoordde op 18 december 2025 dat ze in 2025 via hun algemeen e-mailadres [info@vlaamsewaterweg.be](mailto:info@vlaamsewaterweg.be) 25 meldingen of vragen hebben gekregen waar het woord 'Wetteren' in voorkwam. Meldingen zijn heel uiteenlopend: vragen over vergunningen, meldingen over het jaagpad, schade aangifte n.a.v. een ongeval, melding aanwezigheid Japanse duizendknoop. Zij verwijzen naar ons door als de melding niet voor hen maar voor Lokaal Bestuur Wetteren bestemd is. Meldingen of vragen die zij binnenkrijgen via [info@vlaamsewaterweg.be](mailto:info@vlaamsewaterweg.be) worden intern doorgestuurd voor verdere behandeling. Ze hebben niet steeds zicht op welk antwoord er naar de vraagsteller vertrekt. Ze zien niet meteen een mogelijkheid om op regelmatige basis Lokaal bestuur Wetteren op de hoogte te houden van de meldingen die met ons te maken hebben.

De **lokale politie** antwoordde op 19 december 2025 dat ze deze vraag intern afgetoetst hebben en enkele antwoorden ontvangen hadden. Er komen meldingen binnen via verschillende kanalen, zowel per e-mail als telefonisch, en dit zowel algemeen als rechtstreeks bij de wijkinspecteurs. In sommige gevallen wordt een melding geregistreerd in hun systeem. Meldingen bereiken de organisatie onder meer via de algemene mailbox, de wijkdienst, of rechtstreeks bij de wijkinspecteurs, de verkeersdienst, de Officier van Bestuurlijke Politie, de korpschef of het onthaal. Als gevolg hiervan worden de meldingen op uiteenlopende manieren geregistreerd. Wanneer meldingen worden doorverwezen, gebeurt dit afhankelijk van de aard van de materie, doorgaans via e-mail naar de bevoegde dienst. Gezien de diversiteit aan meldingskanalen zoals hierboven beschreven, is het niet mogelijk om exacte cijfers te verstrekken.

Het **afvalverwerkingsbedrijf DDS-Verko** antwoordde op 6 januari 2026 dat ze allereerst wel even willen meegeven dat dit thema momenteel nog niet structureel is uitgewerkt binnen

hun organisatie. Zij geven ons anderzijds wel een inzicht in het aantal meldingen. Op dit ogenblik beschikken zij niet over een gecentraliseerd of rapporteringsklaar overzicht van de meldingen die specifiek betrekking hebben op het grondgebied Wetteren. Meldingen komen via verschillende kanalen binnen en worden niet systematisch gelogd of gecategoriseerd per gemeente. Om dezelfde reden kunnen zij momenteel geen onderbouwd cijfermateriaal of inhoudelijke documentatie bezorgen over het type meldingen dat bij hen binnenkomt. Wanneer tijdens de behandeling blijkt dat een melding niet tot hun bevoegdheid behoort, proberen zij de melder zo correct mogelijk te informeren en door te verwijzen naar de bevoegde instantie. Dit gebeurt echter ad hoc en niet via een vastgelegde procedure. De doorverwijzing gebeurt doorgaans informeel, meestal mondeling of per e-mail, zonder gebruik van een specifiek softwarepakket of vaste contactpunten. Op de vraag naar regelmatige terugkoppeling aan lokaal bestuur Wetteren antwoorden ze dat er op dit moment geen structureel mechanisme bestaat om meldingen die relevant zijn voor Lokaal Bestuur Wetteren periodiek te delen. Zij zijn intern echter wel op zoek naar een geschikt softwaresysteem om meldingen en klachten beter te registreren en op te volgen. In dat kader willen zij ook bekijken hoe ze meldingen in de toekomst gericht en consistentere kunnen doorverwijzen naar de juiste diensten, waaronder het Lokaal Bestuur Wetteren.

De **Vlaamse Milieumaatschappij** antwoordde op 9 januari 2026 dat ze de meldingen niet op een degelijke manier registreren dat ze kunnen filteren op gemeente. Ze hebben ook niet altijd info over de manier waarop melders bij de VMM terecht komen. Daarom is het voor hen niet mogelijk om ons te verwittigen bij meldingen, of het aantal ontvangen meldingen door te geven. Ook in het klachtenrapport bespreken zij tendensen, maar geen klachten per gemeente. Als ze vermoeden dat de gemeente beter kan verder helpen, zullen ze dat ook vermelden in hun antwoord aan de vraagsteller. Meestal gaat het over milieu-gerelateerde vragen en verwijzen ze door naar de milieudienst van de gemeente. Ze krijgen ook regelmatig vragen rond rioolbeheer, waarvoor zij naar deze webpagina doorverwijzen: <https://vmm.vlaanderen.be/contact/veelgestelde-vragen/faq-riolering/rioolbeheer>.

Het **parkeerbedrijf OPC** antwoordde op 12 januari 2026 dat zij geen zicht hebben op hoeveel meldingen er van op grondgebied Wetteren bij hen terecht komen en dat ze daar dus ook geen documentatie of cijfermateriaal kunnen over verstrekken. Zij verwijzen echter wel naar ons door als de melding niet voor hen maar voor Lokaal Bestuur Wetteren bestemd is en dat doen ze dan per E-mail aan ons team Mobiliteit. Bij dat team kunnen ook de kwartaalverslagen opgevraagd worden.

Het **Agentschap Wegen en Verkeer** antwoordde op 16 januari 2026 dat er in 2025 bij hen 119 meldingen en/of klachten binnen kwamen over wegen op grondgebied Wetteren. Daar zit ook de snelweg bij maar er zijn in verhouding maar weinig meldingen daarover. De meldingen gingen over de volgende knelpunten: 14 over de staat van de weg, waarvan 3 over het fietspad, 13 over verkeerslichten, 12 over snelheid en controles daarop, 11 over verkeersveiligheid, 8 over wegenwerken, 7 over problemen met waterafvoer, 5 over beschadiging aan signalisatie, 5 over vergunningen, 5 over overgroeïende beplanting en bermen, 4 over netheid, 3 over voetgangers- en fietsoversteekplaatsen en 1 over

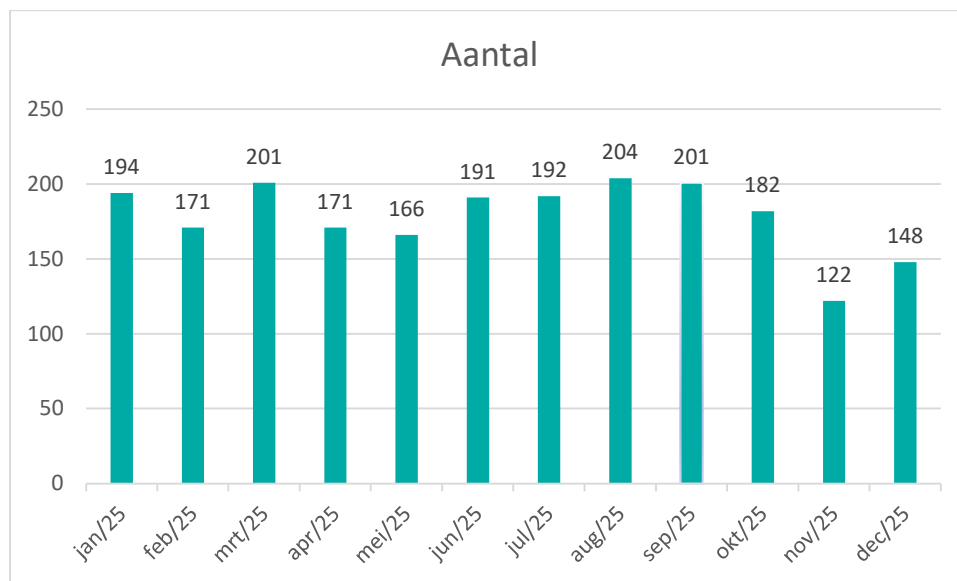
doorstroming. Deze knelpunten kunnen niet één op één gezien worden met het aantal dossiers. Een dossier kan namelijk meerdere knelpunten bevatten. Als de melding via het Meldpunt Wegen gebeurt, zit daar een automatische dispatching op en gaat de melding meteen naar ons als het over een lokale weg gaat. Als mensen een verkeerde locatie (of geen locatie) aanduiden en het is voor ons bestemd, dan sturen zij dat manueel door naar ons. Zij verwijzen geen mensen door, zij sturen zelf naar de bevoegde instantie en verwachten dat die bevoegde instantie dan de burger zal antwoorden. Het is onbegonnen werk om ons op regelmatige basis op de hoogte te houden van meldingen die over grondgebied Wetteren gaan. Als 300 lokale besturen dat zouden vragen, kunnen zij dat niet aan. Zij beschikken zelf over de basiscijfers, die per afdeling of per provincie ingedeeld zijn, maar die zijn zeker niet per gemeente. In principe moeten wij als lokaal bestuur zelf ook wat kunnen opvolgen want alle meldingen worden naar dezelfde mailbox doorgestuurd: [wetteren@wetteren.be](mailto:wetteren@wetteren.be). In die mailbox zitten twee soorten meldingen: enerzijds diegene die automatisch vanuit het Meldpunt Wegen komen en anderzijds diegene die manueel door medewerkers van hun team worden doorgestuurd, die komen dan van het mailadres [klantendienst-awv@wegenverkeer.be](mailto:klantendienst-awv@wegenverkeer.be).

## 2.4. Meldingen per periode

| Kwartaal    | Aangemeld<br>2023 | Aangemeld<br>2024 | Aangemeld<br>2025 |
|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1e kwartaal | 314               | 485               | 566               |
| 2e kwartaal | 525               | 545               | 528               |
| 3e kwartaal | 452               | 646               | 597               |
| 4e kwartaal | 512               | 456               | 452               |
| Totaal      | 1803              | 2132              | 2143              |

Ook tijdens werkjaar 2025 kregen de klachtenbehandelaars, vanuit de doelstelling om zoveel mogelijk klachten en meldingen te capteren, de opdracht mee om alle klachten die niet via het meldpunt binnenkwamen, te registreren in TOPdesk. Klachten en meldingen die buiten TOPdesk binnen liepen (telefonisch, mondeling, onthaal, ...) en die niet meteen ad hoc konden aangepakt worden, werden ook zo veel mogelijk geregistreerd en vanuit het meldingenplatform verder behandeld. Hierdoor krijgen we gaandeweg een beter beeld op wat er leeft binnen de gemeente en waar de knelpunten zitten.

## 2.5. Meldingen per maand



De maanden maart, augustus en september springen er lichtjes uit qua aantal meldingen. Wellicht heeft dit simpelweg te maken met het feit dat burgers tijdens verlofperiodes en tijdens periodes met betere weersomstandigheden meer buiten komen en 'problemen' vaststellen en die dan ook vaker aan ons melden. Deze denkpiste kan echter niet volledig hard gemaakt worden. We zien enkel in november een laag aantal binnengekomen berichten. Daar is geen specifieke verklaring voor te vinden.

## 2.6. Meldingen per kanaal

| Kanaal                   | Aantal 2023 | Aantal 2024 | Aantal 2025 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Website – Meldpunt       | 744 (2)     | 1380 (1)    | 1420 (1)    |
| E-mail                   | 808 (1)     | 564 (2)     | 467 (2)     |
| Telefoon                 | 164 (3)     | 96 (3)      | 123 (3)     |
| Eigen vaststelling       | 35 (4)      | 56 (4)      | 46 (5)      |
| Loket                    | 16 (6)      | 19 (5)      | 6 (8)       |
| Mondeling                | 19 (5)      | 10 (6)      | 16 (6)      |
| Brief                    | 8 (7)       | 4 (7)       | /           |
| Sociale media            | 5 (8)       | 1 (8)       | /           |
| Burgemeester & schepenen | 2 (9)       | 1 (9)       | 58 (4)      |
| Teams                    | 1 (10)      | 1 (10)      | /           |
| Self service desk        | 1 (11)      | /           | /           |
| Ombudsdienst Vlaanderen  | /           | /           | 7 (7)       |
| Totaal                   | 1803        | 2132        | 2143        |

In 2025 kwamen in totaal 2143 berichten onze richting uit. De cijfers tussen haakjes (van 1 tot 8) rechts naast de aantallen per meldingskanaal duiden de volgorde aan van het meest gebruikte (1) naar het minst gebruikte (8) meldingskanaal.

We merken in de tabel hierboven een aantal tendensen.

Een **eerste** verandering merken we in de kanalen waarlangs de berichten ons bereiken. De meldingen via het digitale meldpunt op onze website maken nog steeds het grootste deel uit van de koek en dat stemt ons tevreden. Er komen echter nog steeds veel meldingen via E-mail onze richting uit. Goed nieuws is wel dat het succes van onze pogingen om het meldpunt bekender te maken bij de burger hun vruchten zichtbaar blijven afwerpen. De burger maakte de switch naar ons digitale meldpunt en het aantal meldingen per E-mail blijft dalen, zij het niet spectaculair.

Een **tweede** vaststelling doen we als we vergelijken met 2023 en 2024 en we merken dat anno 2025 een complete digitale ombudswerking geen feit is. Dat is ook nooit onze bedoeling geweest. We zijn er ons van bewust dat we nooit radicaal digitaal mogen gaan om niemand uit te sluiten. De burger moet steeds iets kunnen blijven melden aan ons loket of via de telefoon.

Een **derde** opvallende les uit de tabel en nieuw in de ombudswerking is is dat er meldingen binnen komen via onze burgemeester en schepenen en via de Ombudsdienst Vlaanderen. Er werd al een tijdje gezocht hoe we de verschillende aparte circuits rond meldingen konden laten samenstromen en hieruit blijkt dat we daar grotendeels in geslaagd zijn. Dit is een positieve evolutie en we werken op dit elan verder.

De TOPdeskfolder in Outlook blijkt een handige extra werktuul in de verwerkingsprocedure van onze klachtenbehandeling. Deze folder wordt meer en meer gebruikt. De klachtenbehandelaars kunnen de mails die via de gezamenlijk teammailbox binnen komen makkelijk verslepen naar die TOPdeskfolder. De mails laten zij vervolgens op ongelezen staan. Deze stappen volstaan om de info uit de mail automatisch in TOPdesk te laten verschijnen. De gemeentelijke teams en de schepenen kregen hierover via een mailbericht tekst en uitleg.

Onze doelstelling blijft om ook de volgende jaren het aandeel mailverkeer naar beneden te krijgen ten voordele van het meldpunt op onze website. Het invullen van een webformulier op de website heeft zowel voordelen voor de burger als voor de medewerkers.

Burgers krijgen bij het indienen van een melding via het webformulier automatisch een ontvangstbevestiging met daarbij een meldnummer. De melding staat zo automatisch geregistreerd en komt door de keuze in categorieën en subcategorieën meteen bij het juiste team terecht. Daardoor winnen de teams ook aan efficiëntie in het behandelen van een melding. Om aan eenduidigheid te winnen, zowel voor de interne werking als naar de burger toe, werd ook in 2025 zo veel mogelijk naar conversie van e-mailverkeer richting het meldpunt op de website gestreefd met het duidelijk zichtbare resultaat.

## 2.7. Meldingen per thema/categorie

Met het thema Overlast (663) op de eerste plaats en Wegen (564) op de tweede plaats, is het overduidelijk wat de Wetteraar bezighoudt. Op een derde plaats zien we waar de Wetterse burger ook nog steeds van wakker ligt, namelijk van thema's rond Mobiliteit (267) en Openbaar Groen (175). De categorie Dieren springt er opmerkelijk uit met 138 berichten. Dat is zo goed als een verdubbeling. Bij de categorie Welzijn en zorg vergelijken we met 2023 en 2024 en zien we een stijging. Dit cijfer is niet zorgwekkend op zich. Het is enkel getuige van een trouwere registratie bij het woonzorgcentrum. Hetzelfde geldt voor de categorieën Ontspanning en Communicatie. Er wordt geregistreerd in TOPdesk waar dat voorheen minder het geval was.

|     | Categorie                      | Aantal<br>2023 | Aantal<br>2024 | Aantal<br>2025 |
|-----|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| 1.  | Overlast                       | 482            | 635            | 663            |
| 2.  | Wegen                          | 577            | 646            | 564            |
| 3.  | Mobiliteit                     | 309            | 289            | 267            |
| 4.  | Openbaar groen                 | 142            | 208            | 175            |
| 5.  | Dieren                         | 48             | 76             | 138            |
| 6.  | Openbaar domein                | 118            | 166            | 135            |
| 7.  | Gemeentelijke dienstverlening  | 60             | 32             | 64             |
| 8.  | Welzijn en zorg                | /              | 13             | 42             |
| 9.  | Andere meldingen               | 42             | 27             | 37             |
| 10. | Communicatie                   | 9              | 13             | 25             |
| 11. | Ontspanning                    | 5              | 8              | 17             |
| 12. | Evenementen                    | 6              | 0              | 4              |
| 13. | Scholen en opvang              | 1              | 6              | 3              |
| 14. | Winterhinder, sneeuw- en ijzel | /              | 5              | 3              |
| 15. | Burgerzaken                    | /              | 3              | 3              |
| 16. | Inname openbaar domein         | /              | /              | 3              |
|     | Totaal                         | 1803           | 2132           | 2143           |

Om de berichten beter te situeren, loont het de moeite om verder in te zoomen op bovenstaande categorieën en de subcategorieën per categorie even onder de loep te nemen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende deelthema's.

## 2.7.1. Overlast

| Overlast                 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------|------|------|------|
| Zwerfvuil en sluikestort | 373  | 498  | 524  |
| Geluidshinder            | 46   | 56   | 55   |
| Andere melding           | 35   | 48   | 54   |
| Wateroverlast            | 17   | 21   | 14   |
| Stof- en geurhinder      | 8    | 10   | 10   |
| Vandalisme               | 3    | 1    | 3    |
| Afval niet opgehaald     | /    | 1    | 3    |
| Totaal                   | 482  | 635  | 663  |

Een efficiënt **zwerfvuilbeleid** is gebaseerd op 6 pijlers. Om de zwerfvuil-problematiek aan te pakken is een samenspel vereist van deze 6 pijlers:

1. Preventie: Afval voorkomen door in te zetten op herbruikbaar materiaal,
2. Infrastructuur: Voldoende afvalrecipiënten voorzien zoals vuilnisbakken, peukelpalen, hondenpoepbuizen en een veegplan volgen.
3. Omgeving: Onderhoud en verfraaiing van het openbaar domein.
4. Sensibilisering en communicatie: Specifieke campagnes en communicatie op probleemlocaties, nudging.
5. Participatie: Vrijwilligerswerking, opruimacties, educatie.
6. Handhaving: gemeenschapswacht-vaststellers zullen in principe vanaf april 2026 operationeel zijn.

Pas wanneer alle pijlers volledig zijn uitgerold en in mekaar passen kan een volwaardige effectmeting gebeuren.

Op de vraag of team Woon en Leef trends vaststelt, veranderende bewegingen of specifieke ontwikkelingen, komt het antwoord dat zij een stijgende trend opmerken in de meldingen met een agressieve tot scherpe toon. Een andere vaststelling is dat meldingen meer en meer (te) beknopt aan ons bezorgd worden en dus vaak essentiële info missen om gericht te kunnen onderzoeken. Dat zorgt vaak voor extra terugkoppeling en dus vertraging. Op de vraag 'of er steeds dezelfde of ook wel eens andere oplossingen aangeboden aan de burger' komt het antwoord dat de geboden oplossing doorgaans afhankelijk is van het gestelde probleem en dus meestal maatwerk is. Als verbetervoorstellen naar de toekomst toe is er ten eerste een voorstel tot aanpassing van het meldingssysteem, namelijk om in te zetten op tekstuele hulp. Wat, waar, wanneer, urgentie, foto in plaats van 1 tekstveld. Er wordt nagevraagd of dat haalbaar is. Ten tweede kwam de vraag of het werkelijk altijd nodig is dat er een antwoord naar de aanmelder gaat want volgens de afspraken moeten alle meldingen een antwoord krijgen. Vaak zien ze dat er geen specifieke vraag wordt gesteld, het meldpunt dient dan eerder als uitlaatklep, om stoom af te blazen.

## 2.7.2. Wegen

| Wegen                      | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------------------|------|------|------|
| Riolering en kolken ruimen | 129  | 138  | 148  |
| Beschadigde rijweg         | 146  | 164  | 107  |
| Beschadigd voetpad         | 83   | 90   | 95   |
| Andere melding             | 61   | 82   | 89   |
| Signalisatie               | 40   | 70   | 58   |
| Straten vegen              | 35   | 27   | 21   |
| Beschadigd fietspad        | 13   | 7    | 15   |
| Trage wegen                | 5    | 22   | 12   |
| Stuyvenberg                | /    | /    | 10   |
| Fiberklaar                 | 61   | 7    | 5    |
| Verlichting                | 3    | 8    | 4    |
| Gewestwegen (AWV)          | 1    | 1    | /    |
| Totaal                     | 577  | 646  | 564  |

Globaal gezien kunnen we stellen dat het aantal meldingen in 2025 gedaald is met ruim 10%. Dit ondanks het feit dat zowel de burger als wijzelf als maar meer gebruik maken van het meldpunt. De koploper is dit jaar “riolering en kolken ruimen”. In de loop van 2025 zijn we gestart met een externe aannemer om de straatkolken te ruimen. We verwachten hiervan in 2026 de resultaten te zien. Wat opvalt is dat vooral bij felle zomerse buien heel wat klachten binnenkomen over kolken die het water niet op tijd kunnen slikken. De oorzaak daarvan kan letterlijk dieper gelegen zijn, namelijk de riolering die vol zit met water en verzadigd is. De Vlaamse doelstelling is dat tegen eind 2027 alle rioleringen geïnspecteerd zijn. Bij het inspecteren van de riolering rijdt een camera door de buizen om beschadigingen en obstructies vast te stellen. Voorafgaandelijk worden de rioolbuizen geruimd, wat dus normaliter een positief effect zal hebben op de doorstroming en, in combinatie met het ruimen van alle straatkolken, onrechtstreeks een daling van het aantal meldingen zal veroorzaken.

In 2025 werden op ons grondgebied opnieuw veel werken uitgevoerd door nutsmaatschappijen. Dit levert ook heel veel meldingen op. Vaak gaan die dan over beschadigde voetpaden of over rioolaansluitingen die geraakt zijn tijdens de werken en niet meer functioneren. Eind 2025 startte een nieuwe werftoezichter, waarmee we nog korter op de bal spelen en kordater kunnen optreden tijdens de werken en mogelijke hinder zo veel mogelijk beperken. Het aantal meldingen over beschadigde rijwegen zijn dan weer opmerkelijk gedaald. Wij hebben in 2025 op regelmatige basis kleine herstellingen uitgevoerd met warm-, koud- en gietasfalt.

De andere subcategorieën zijn ongeveer gelijk gebleven. Er werd een subcategorie bijgemaakt voor de werken in Stuyvenberg die ondertussen afgerond zijn. Verder komen er ook een aantal meldingen binnen over de verlichting. Deze zijn grotendeels te wijten aan de “verleiding” van onze openbare verlichting door Fluvius, tot eind 2027. Hierdoor ontstaan

soms fouten in het brandregime bijvoorbeeld de verlichting die 's nachts niet brandt. Sommige mensen maken melding van het feit dat het vernieuwde LED-licht, dat wit licht is, nu veel feller brandt dan vroeger. Klassieke verlichting geeft namelijk een meer gelige schijn.

## 2.7.3. Mobiliteit

| Mobiliteit                  | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Verkeersonveilige situaties | 102  | 88   | 87   |
| Andere melding              | 38   | 58   | 46   |
| Parkeren                    | 53   | 56   | 59   |
| Verkeerssignalisatie        | 47   | 50   | 49   |
| Verkeersoverlast            | 67   | 35   | 25   |
| Wegenwerken en omleidingen  | 2    | 2    | 1    |
| Totaal                      | 309  | 286  | 267  |

In 2025 merken we op mobiliteitsvlak geen grote veranderingen waardoor ook in de meldingen geen trend vast te stellen is.

De onderwerpen die steeds terug komen zijn de volgende: Er wordt te snel gereden, vraag tot markering van gele lijnen omwille van moeilijk uitrijden uit garage of foutparkeerders, vraag naar meer controle in de stationstunnel wegens fietsen of rijden met bromfietsen door de tunnel, melding van slecht zichtbare of beschadigde signalisatie, meldingen betreffende hinder door wegenwerken of ontbrekende communicatie, vraag naar aanbrengen van een oversteekplaats, parkeerdruk (vb. Parking de Warande), vraag naar uitbreiding zone 30, vraag naar tonnagebepanking in bepaalde straten, sluipverkeer (vb. ter hoogte van Oude Heerbaan). Bij het oplossen van de meldingen proberen we zo consequent mogelijk te zijn om alle burgers op een gelijke manier te behandelen. Elke melding bekijken we afzonderlijk omdat de locatie en dus ook de context telkens verschillend is, maar we houden steeds het gemeentelijk beleid voor ogen bij het aanbieden van oplossingen.

## 2.7.4. Openbaar groen

| Openbaar groen | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------|------|------|------|
| Bomen          | 41   | 48   | 57   |
| Plantsoenen    | 35   | 55   | 37   |
| Andere melding | 22   | 37   | 33   |
| Grachten       | 20   | 28   | 25   |
| Bermen         | 24   | 40   | 23   |
| Totaal         | 142  | 208  | 175  |

Team Groen stelde het afgelopen werkjaar geen grote veranderingen vast. Zowel het aantal meldingen betreffende de algemene netheid van openbaar groen, kadavers van dieren en zwerfvuil en sluikstort als de frequentie ervan bleven quasi gelijk.

Ze merken dat er wel meer meldingen van rattenoverlast gedaan werden dan de voorgaande jaren. Vooral op het einde van 2025, alsook sinds de start van werkjaar 2026, steeg het aantal meldingen over dit onderwerp aanzienlijk.

Vanaf januari 2026 werkt ons lokaal bestuur samen met externe partner RATO vzw voor de preventie en bestrijding van duivenoverlast, ratten en muizen en ander ongedierte op openbaar domein. Het nieuws over de samenwerking met RATO moet op één of andere manier toch sneller verspreid geraakt zijn dan voorzien via de pers, sociale media of andere kanalen waardoor deze stijging perfect te verklaren valt.

Verder merkt Team Groen op dat burgers vlot hun weg naar het Meldpunt blijven vinden voor alledaagse meldingen met betrekking tot sluikstort, de netheid van openbaar groen, begraafplaatsen en dierenoverlast.

Ze kunnen over het algemeen stellen dat ze een duidelijke taakverdeling en consequente opvolging hanteren voor het behandelen van meldingen. Bij meldingen over zwerfvuil en sluikstort is de doorlooptijd uiteraard korter omdat het vaak snel uitvoerbare opdrachten betreft terwijl meldingen over bomen op openbaar domein vaak iets complexer zijn en dus een langere doorlooptijd hebben. Het snoeien van bomen is winterwerk en dit soort meldingen worden, indien mogelijk, doorheen het jaar opgespaard, gegroepeerd en samen efficiënt uitgevoerd.

Net omdat de snelheid waarmee zij de meeste meldingen kunnen afwerken goed zit en zij een vlotte manier van aanpakken hebben, behielden ze hun werkwijze het afgelopen werkjaar.

Team Groen bleef in 2025 volop inzetten op de aanpak van vervuilers en sluikstorters door sluikstorten te doorzoeken op mogelijke bewijslast naar de dader(s). Ook tijdens werkjaar 2026, met de komst van een sanctionerend ambtenaar en twee gemeenschapswachten, zal dit een belangrijke focus krijgen.

## 2.7.5. Dieren

| Dieren                   | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------|------|------|------|
| Ongedierte (ratten, ...) | 11   | 23   | 72   |
| Gestorven dier           | 10   | 21   | 15   |
| Andere melding           | 7    | 8    | 20   |
| Zwerfkat                 | 17   | 11   | 18   |
| Duiven                   | 2    | 8    | 8    |
| Wespen / Hoornaars       | 1    | 5    | 5    |
| Totaal                   | 48   | 76   | 138  |

Het gestegen aantal berichten omtrent ongedierte, meer specifiek de aanwezigheid van ratten en ook de problematiek rond duiven, heeft eind 2025 geleid tot interne besprekingen die hebben geleid tot een vernieuwde aanpak. Vanaf 1 januari 2026 gaat gemeente Wetteren voor de aanpak van overlast door ratten en duiven in zee met externe partner Rato vzw. Rato vzw voorziet deze dienstverlening in het merendeel van de Oost-Vlaamse gemeenten en kan hierdoor een integrale, overkoepelende en gemeentegrensoverschrijdende aanpak verzorgen.

Focus ligt op de aanpak van ratten op het openbaar domein en langs onze waterlopen. Ook ratten op privé domein zullen de nodige aandacht krijgen. Zo zal, na melding, Rato langskomen voor gratis advies en de burger op weg helpen in een eerste bestrijding. De meldingen worden dus nog steeds opgevangen via ons gemeentelijk meldpunt op de website. Onze teams zorgen ervoor dat Rato vzw langskomt. Voor een rattenprobleem op privéterrein kan Rato vzw gratis advies geven waarna de burger zelf actie dient te ondernemen. Er worden tips meegegeven aan de burger. Zoals: Vermijd vergif. Het doodt langzaam en pijnlijk. Dat gif komt ook in de bodem en uiteindelijk weer bij de mens terecht. Werk preventief. Doe je dat niet dan nemen nieuwe ratten of muizen de plaats in van de dieren die je hebt bestreden en zo blijf je bezig. Bewaar alle voedsel binnen en buiten goed afgesloten. Voeder je huisdieren binnen en geef kippen niet meer eten dan wat ze op een dag op krijgen. Dicht openingen naar mogelijke schuilplaatsen. Bewaar afvalzakken in afgesloten containers. Ervaar je toch nog een probleem? Kies dan voor diervriendelijke bestrijdingsmethoden. Je vindt meer info in [deze brochure](#). Heb je ratten gezien op het openbaar domein? Meld dit via ons gemeentelijk meldpunt.

## 2.7.6. Openbaar domein

| Openbaar domein               | 2023       | 2024       | 2025       |
|-------------------------------|------------|------------|------------|
| Andere melding                | 48         | 83         | <b>43</b>  |
| Verlichting                   | 29         | 29         | <b>37</b>  |
| Gebouwen Lokaal Bestuur       | 10         | 16         | <b>6</b>   |
| Begraafplaatsen               | 12         | 13         | <b>16</b>  |
| Banken                        | 5          | 7          | <b>8</b>   |
| Vuilnisbakken                 | 7          | 6          | <b>12</b>  |
| Bloembakken                   | 5          | 5          | <b>4</b>   |
| Speeltoestellen               | 2          | 4          | <b>4</b>   |
| Speelpleinen - groenonderhoud | 2          | 3          | <b>5</b>   |
| Totaal                        | <b>120</b> | <b>166</b> | <b>135</b> |

Wat het openbaar domein betreft, komen we vooral meldingen tegen over de openbare verlichting. Meestal worden deze meldingen onontvankelijk verklaard omdat ze voor Fluvius bestemd zijn. De restcategorie 'Andere melding', specifiek op het vlak van Openbaar domein, blijft jammer genoeg groot. Hoewel we ernaar streven om zo veel mogelijk de juiste categorie

en subcategorie te kiezen, blijken er toch 43 meldingen niet perfect in het plaatje te hebben gepast. Dat aantal is echter wel gehalveerd tegenover vorig werkjaar dus er werd beter gecatalogeerd per subcategorie dan vorig jaar. Deze 'Andere' meldingen zijn zeer uiteenlopend van aard. Bij nazicht zouden ze grotendeels wel hebben gepast in één of andere subcategorie. We houden dit in het achterhoofd om te vermelden bij volgende opfrissingsmomenten via tips en tricks in TOPdesk.

## 2.7.7. Gemeentelijke dienstverlening

| Gemeentelijke dienstverlening | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Gemeentelijke dienstverlening | 60   | 32   | 64   |

De meldingen over de gemeentelijke dienstverlening gaan vooral over ontevredenheid over de manier van communiceren vanuit de gemeente over bepaalde werken, onvrede met de kwaliteit van de door de gemeente uitgevoerde opdracht of een onvriendelijke bejegening door een medewerker van het Lokaal Bestuur. Ten opzichte van 2023 kwamen de helft minder meldingen over onze gemeentelijke dienstverlening binnen. Ten opzichte van 2024 is dat aantal opnieuw verdubbeld.

Een greep uit waarover deze zeer diverse meldingen gaan: huisvuilzakken, aanvraag rijbewijs, onduidelijke website, adreswijziging, heffingen en belastingen, Minder Mobielen Centrale, containerpark, kerstversiering, leefloon, sloop.

## 2.7.8. Andere meldingen

| Andere meldingen | 2023 | 2024 | 2025 |
|------------------|------|------|------|
| Andere meldingen | 42   | 27   | 37   |

De 'Andere meldingen', bekeken op het totale aantal meldingen en dus niet specifiek per categorie, zijn heel divers van aard. Ten opzichte van 2024 is het aantal andere meldingen opnieuw gestegen. Een greep uit waarover deze 'Andere meldingen' gaan: belastingen, AED-toestel, sociale woning, betwisting factuur, publiciteit op openbaar domein, kerk Overbeke, melding overlijden, aanpassing tekst Nieuwsbrief, beschimmelde bloem Deelpunt, huurgeschil.

## 2.8. Meldingen per team

Wanneer we inzoomen op de teams die via het meldpunt een vraag, suggestie, melding of klacht hebben binnengekregen, dan krijgen we onderstaand algemeen resultaat voor 2025. We vergelijken met de meldingen per team/behandelaarsgroep van 2023 en 2024.

| Behandelaarsgroep     | Aangemeld<br>2023 | Aangemeld<br>2024 | Aangemeld<br>2025 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Bibliotheek           | /                 | /                 | 1                 |
| Burgerzaken           | 9                 | 8                 | 13                |
| Communicatie          | 9                 | 8                 | 19                |
| Cultuur               | 4                 | /                 | 7                 |
| De Warande – Sporthal | 3                 | 4                 | 9                 |
| De Warande – Zwembad  | 1                 | 2                 | 0                 |
| Evenementen           | 3                 | 4                 | 0                 |
| Faciliteiten          | 20                | 50                | 31                |
| Financiën             | 4                 | 3                 | 3                 |
| Financiën - Aankoop   | /                 | /                 | 3                 |
| Gezin en kinderopvang | 2                 | 3                 | 5                 |
| Groen (+ Magazijn)    | 292               | 745               | 782               |
| Jeugd (& Sport)       | /                 | 5                 | 14                |
| Klachtencoördinator   | 159               | 171               | 192               |
| KUNSTacademie         | 1                 | /                 | 1                 |
| Lokale economie       | /                 | /                 | 3                 |
| Maatschappelijk Werk  | 1                 | 4                 | 8                 |
| Magazijn              | 237               | /                 | /                 |
| Mobiliteit            | 294               | 318               | 317               |
| Omgeving              | /                 | /                 | 22                |
| Residentiële zorg     | 1                 | 1                 | 15                |
| Stadsbeleid           | 14                | 14                | /                 |
| Thuiszorg             | /                 | /                 | 6                 |
| Toerisme              | 1                 | /                 | 1                 |
| Wegen                 | 667               | 694               | 560               |
| Woon en Leef          | 81                | 98                | 131               |
| Totaal                | 1803              | 2132              | 2143              |

## 2.9. Afhandeling meldingen

Het overzicht van werkjaar 2024 (ter vergelijking met 2025)

| Behandelaarsgroep     | Aangemeld   | Aangemeld en niet gehaald | Aangemeld en wel gehaald | Aangemeld en afgerond |
|-----------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Groen + Magazijn      | 745         | 22                        | 723                      | 743                   |
| Wegen                 | 694         | 383                       | 311                      | 483                   |
| Mobiliteit            | 318         | 227                       | 91                       | 188                   |
| Klachtencoördinator   | 171         | 18                        | 153                      | 171                   |
| Woon en Leef          | 98          | 15                        | 83                       | 93                    |
| Facilities            | 50          | 28                        | 22                       | 45                    |
| Stadsbeleid           | 14          | 6                         | 8                        | 12                    |
| Burgerzaken           | 8           | 1                         | 7                        | 7                     |
| Communicatie          | 8           | 1                         | 7                        | 8                     |
| Jeugd en Sport        | 5           | 4                         | 1                        | 3                     |
| De Warande - Sporthal | 4           | 4                         | 0                        | 4                     |
| Maatschappelijk werk  | 4           | 2                         | 2                        | 4                     |
| Evenementen           | 4           | 3                         | 1                        | 1                     |
| Financiën - Aankoop   | 3           | 2                         | 1                        | 2                     |
| Gezin en kinderopvang | 3           | 0                         | 3                        | 3                     |
| De Warande -Zwembad   | 2           | 2                         | 0                        | 1                     |
| Residentiele Zorg     | 1           | 0                         | 1                        | 1                     |
| <b>Totaal</b>         | <b>2132</b> | <b>718</b>                | <b>1414</b>              | <b>1769</b>           |

## Het overzicht van werkjaar 2025 (ter vergelijking met 2024)

| Behandelaarsgroep     | Aangemeld   | Aangemeld en niet gehaald | Aangemeld en wel gehaald | Aangemeld en afgerond |
|-----------------------|-------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Bibliotheek           | 1           | 1                         | 0                        | 1                     |
| Burgerzaken           | 13          | 1                         | 12                       | 13                    |
| Communicatie          | 19          | 2                         | 17                       | 19                    |
| Cultuur               | 7           | 7                         | 0                        | 7                     |
| De Warande - Sporthal | 9           | 1                         | 8                        | 9                     |
| De Warande - Zwembad  | 0           | 0                         | 0                        | 0                     |
| Evenementen           | 0           | 0                         | 0                        | 0                     |
| Facilities            | 31          | 13                        | 18                       | 26                    |
| Financiën             | 3           | 1                         | 2                        | 2                     |
| Financiën - Aankoop   | 3           | 1                         | 2                        | 3                     |
| Gezin en kinderopvang | 5           | 2                         | 3                        | 3                     |
| Groen                 | 782         | 69                        | 713                      | 773                   |
| Jeugd en Sport        | 14          | 6                         | 8                        | 11                    |
| Klachtencoördinator   | 192         | 16                        | 176                      | 192                   |
| KUNSTacademie         | 1           | 0                         | 1                        | 1                     |
| Lokale economie       | 3           | 1                         | 2                        | 3                     |
| Maatschappelijk werk  | 8           | 2                         | 6                        | 7                     |
| Magazijn              | /           | /                         | /                        | /                     |
| Mobiliteit            | 317         | 146                       | 171                      | 269                   |
| Omgeving              | 22          | 11                        | 11                       | 19                    |
| Residentiële zorg     | 15          | 5                         | 10                       | 14                    |
| Stadsbeleid           | /           | /                         | /                        | /                     |
| Thuiszorg             | 6           | 4                         | 2                        | 4                     |
| Toerisme              | 1           | 0                         | 1                        | 1                     |
| Wegen                 | 560         | 259                       | 289                      | 438                   |
| Woon en Leef          | 131         | 23                        | 108                      | 129                   |
| <b>Totaal</b>         | <b>2143</b> | <b>571</b>                | <b>1560</b>              | <b>1944</b>           |

Er werden, net als vorig werkjaar, opnieuw een aantal naamswijzigingen in de behandelaarsgroepen doorgevoerd omwille van veranderingen binnen de teams. TOPdesk evolueert mee en wordt aangepast aan de noden van de teams. Stadsbeleid wordt opgesplitst in Lokale economie en Omgeving. Team Jeugd en Sport wordt Team Jeugd.

De behandelaarsgroepen staan in alfabetische volgorde.

In de tabel hierboven krijgen we meer informatie over de afhandeltermijnen.

**Aangemeld en gehaald** betekent dat voor de klachten en meldingen die binnen kwamen, de antwoord- of behandeltermijn gerespecteerd werd.

➔ **3 op 4 berichten (1560 op 2143) werden gehaald binnen de termijn.**

**Aangemeld en niet gehaald** betekent dat de antwoorddeadline niet werd gehaald.

➔ **1 op 4 meldingen werd niet gehaald binnen de termijn.**

**Afgerond** leert ons dat de klachten en meldingen wel werden opgelost of afgehandeld maar op een later tijdstip dan de vooropgestelde behandeltermijn. Vanuit een 'first in first out'-principe worden de teams op tijd en stond aangemoedigd om oude meldingen niet te laten hangen en minstens al een eerste stand van zaken (via een tussentijdse update) door te sturen naar de aanmelder.

➔ **4 op 5 meldingen werden volledig afgerond.**

In 2024 werden er 1769 van de 2132 berichten afgerond. Dat was 82 %. In 2025 werden er 1944 afgerond van 2143. Dat is maar liefst 90,7 %. Het verschil tussen het totale aantal binnengekomen berichten tijdens beide werkjaren is slechts 11 berichten. 2143 min 2132. We mogen hier dan ook terecht trots op zijn.

Een melding ronden we pas af nadat we de melding effectief hebben **opgelost** en onze laatste communicatie hebben verstuurd. De aanmelder krijgt daarna nog een maand de mogelijkheid om te reageren. Vervolgens wordt de melding automatisch **afgesloten**. Deze extra maand verklaart een deel van de niet afgeronde meldingen. Het andere deel zijn meldingen waarvan we de communicatiedeadlines hebben overschreden.

Als we spreken in termen van aangemeld én gehaald (1560 op 2143) binnen werkjaar 2025 dan kunnen we spreken van een succes. Waar we in 2022 60 % haalden, in 2023 70 % en in 2024 66 %, halen we in 2025 bijna 73 (72,8) %.

Bij 199 berichten (2143 min 1944) werd nog niet ingevuld of het Lokaal Bestuur al dan niet bevoegd is. Wanneer de oplossingsmethode 'In behandeling' is, gaat het over openstaande meldingen die nog niet volledig afgerond waren op het moment dat de cijfers berekend werden. Voor dit verslag was dat op 26 januari 2026.

Deze tabel toont aan dat de nood aan tijdige afhandeling van klachten en meldingen zich opnieuw opdringt en een belangrijk aandachtspunt blijft, naast de kwaliteitsverbetering van onze communicatie.

Op kop staat team **Groen**. Van alle binnengekomen berichten kreeg dit team alleen al er 782 te verwerken. 713 meldingen werden bovendien perfect binnen de behandelingstermijn opgelost en 773 werden uiteindelijk iets later afgerond. Zij verdienen een eervolle vermelding in dit verslag. Een dikke pluim voor team Groen!

Team **Woon en Leef** en team **Facilities** scoren behoorlijk goed.

Team **Mobiliteit** en team **Wegen** hebben iets meer moeite om de afgesproken deadlines na te leven. De kwaliteit van hun communicatie is merkbaar gestegen. Er wordt gewerkt aan meer ondersteuning voor deze teams.

Bij de 192 berichten die door de **klachtencoördinator** behandeld werden, overschreden er 16 de vooropgestelde behandeltermijn maar ze werden wel mooi afgerond op een later tijdstip. Als dat aantal daalt, zou er meer tijd vrijkomen om andere taken van het klachtenmanagement meer aandacht te geven: procesbewaking, ondersteuning van de teams, ombudsgerelateerde opleidingen volgen, basisopleidingen en opfrissingsmomenten i.v.m. TOPdesk aanbieden.

## 3. CONCLUSIE

### Hoeveel berichten zijn ontvankelijk en gegrond?

We ontvingen 2143 berichten tijdens werkjaar 2025. Dit is vergelijkbaar met werkjaar 2024 (2132 berichten), redelijk vergelijkbaar met werkjaar 2023 (1830 berichten) maar totaal niet vergelijkbaar met alle eerdere jaren. In 2023 zagen we zo goed als een verdubbeling van het aantal meldingen ten opzichte van 2022. Dit was toen grotendeels toe te schrijven aan een trouwere captatie en een betere registratie in TOPdesk. Een dergelijke forse stijging ten opzichte van het voorbije werkjaar herhaalt zich in 2025 niet.

1870 (2143 min 273) waren **ontvankelijk** of **deels ontvankelijk**. Dat wil zeggen dat bij 273 van de meldingen de gemeente niet bevoegd of slechts deels bevoegd was of dat er een andere procedure bestaat voor de betreffende melding. In de meeste gevallen was een externe organisatie bevoegd om de melding te beantwoorden.

Bij 273 van de binnengelopen 'opgeloste' berichten, waarvan er 197 **onontvankelijk** waren, 21 deels ontvankelijk en gegrond, 54 deels ontvankelijk en deels gegrond en 31 deels ontvankelijk en ongegrond, lag de verantwoordelijkheid om de melding te behandelen volledig of deels bij een externe organisatie.

In totaal blijkt het overgrote deel van alle binnengelopen meldingen **gegrond of deels gegrond**. Dat wil zeggen dat de aanmelder terecht een melding heeft ingediend waar het Lokaal Bestuur mee aan de slag moet. We kunnen hieruit besluiten dat de Wetteraar soms minder goed weet aan wie ze de vraag moet richten, maar dat de inhoud van het bericht meestal wel gegrond is.

### Hoe tilt ons softwarepakket de ombudswerking naar een hoger niveau?

Het aantal geregistreerde berichten **per kwartaal** toont ons dat er in het eerste kwartaal van 2025 (januari - februari - maart) 566 meldingen binnenstroomden. Dit is vergelijkbaar met het 3<sup>e</sup> kwartaal (juli - augustus - september) met quasi hetzelfde aantal meldingen, namelijk 597. Het tweede kwartaal (april - mei - juni) kreeg minder meldingen te slikken dan Q1 en Q3, namelijk 528. Het kwartaal met de minste meldingen is het vierde (oktober - november - december) met 452 meldingen.

Hoewel klachten altijd moeten geregistreerd worden, staat het de teams voorlopig vrij om algemene berichten die niet via het meldpunt zijn binnengelopen, al dan niet te registreren. We willen hiermee administratief dubbelwerk te vermijden. Toch hebben de meeste teams



ondertussen de meerwaarde van betere registratie op korte termijn ontdekt. Wanneer een medewerker de burger niet meteen een antwoord kan geven, biedt registratie in TOPdesk zowel een voordeel voor de burger als voor de medewerker. De burger krijgt een ontvangstbericht met meldnummer en zo ook de relatieve zekerheid dat de melding zal opgevolgd worden. De medewerker die de melding registreert, stuurt de melding eenvoudig door naar de juiste behandelaarsgroep of behandelaar en hoeft verder geen opvolging meer te doen. Het behandelende team wordt via mail automatisch op de hoogte gebracht en kan meteen met de melding aan de slag. Door de registratie in één centraal punt wordt het risico van mailverkeer dat in een apart circuit verloopt of door elkaar begint te lopen veel kleiner. Tot slot geeft deze manier van werken nogal wat extra voordelen voor rapportage achteraf, niet alleen op het niveau van het meldpunt en de klachtenbehandeling, maar ook decentraal bij de teams voor hun eigen rapportage.

### Waar ligt de Wetteraar wakker van?

Als het meldpunt een indicator is van wat er leeft bij de Wetteraar, dan zien we vergelijkbaar met de voorbije jaren, enkele thema's in het oog springen. De meest gebruikte categorieën zijn **overlast, wegen, mobiliteit en openbaar groen**. Deze categorieën kunnen in twee grote onderwerpen worden onderverdeeld. Eén cluster van meldingen focust zich op alles wat met vervoer te maken heeft. Binnen dit thema gaat het onder andere over de staat van de wegen, overlast van wegenwerken, problemen met de mobiliteit binnen de gemeente, meldingen over het parkeerbeleid of problemen met verkeersveiligheid. Een tweede cluster verbindt alle thema's over het openbaar domein. Dit gaat dan vooral over meldingen van sluikstort, het onderhoud van het openbaar groen en de grachten tot het onderhoud van het lokaal patrimonium. De meldingen over zwerfvuil en sluikstorten zijn sterk vertegenwoordigd.

### Hoe streven we naar een kwaliteitsvolle en klantgerichte communicatie?

Alle teams worden op regelmatige basis op hun verantwoordelijkheid gewezen in het behandelen van meldingen en klachten en aangespoord om hun oude openstaande meldingen en klachten zo snel en zo correct mogelijk af te ronden.

Dat 1944 van de 2143 meldingen en klachten die in 2025 zijn binnengekomen effectief ook werden afgerond, is een succes. **90,7 %** is een heel mooi percentage. Het geeft aan dat de teams hun verantwoordelijkheid nemen en er steeds beter van doordrongen geraken dat klachtenbehandeling een inherent deel is van hun takenpakket maar ook dat er nog werk aan de winkel is in de opvolging van de dossiers en in de snelheid van onze communicatie, zonder de kwaliteit ervan uit het oog te verliezen.

Als we echter naar de vooropgestelde antwoordtermijnen kijken, krijgen we een meer gedifferentieerd beeld op de interne werking. Over het volledige jaar 2025 beschouwd, beantwoorden we slechts 1560, dat is **72,8 %**, van de 2143 meldingen binnen de vooropgestelde antwoordtermijn van een maand. Het is onze taak en tevens ons streefdoel dit laatste percentage in verband met de vooropgestelde antwoordtermijn de hoogte in te krijgen. Wij doen het al beter dan vorig jaar want tijdens werkjaar 2024 was dat aantal 1414 op 2132. Dat was slechts 66,3 %.



## Welke positieve wendingen zagen we in 2025?

Als klantvriendelijk lokaal bestuur is communicatie een essentiële tool om het vertrouwen van de burger te bewaren en te versterken. Door de complexiteit van sommige meldingen kan niet altijd meteen een oplossing worden geformuleerd. Het kan ook gebeuren dat bepaalde opdrachten pas na een bepaalde periode kunnen uitgevoerd worden. Maar in principe kan er nooit een excuus bestaan om de aanmelder niet tussentijds op de hoogte te brengen. Elke klachtenbehandelaar en elk team werd hier dit werkjaar vaker en duidelijker op gewezen. TOPdesk biedt de mogelijkheid om makkelijk een 'update aan aanmelder' te sturen. Vaak neemt de klachtencoördinator die rol op zich.

De kwaliteit van de communicatie blijft steeds verbeteren maar is nog niet altijd standaard aanwezig. Elke klachtenbehandelaar krijgt een technische scholing om te leren werken in TOPdesk, maar blijft bijsturing nodig hebben omdat het systeem 'leeft' en af toe aangepast wordt aan nieuwe noden. Daarnaast blijven we ook inzetten op ieders communicatieve vaardigheden via opfrissingsmomenten en persoonlijk advies.

Het bieden van ondersteuning, het monitoren van de werking, het rapporteren van de resultaten en het garanderen van de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling, waren en blijvende taken van de klachtencoördinator.

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst werd hernieuwd. Deze samenwerking houdt in dat er advies gegeven wordt bij complexere meldingen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een functie naar de burgers toe die vervat zit in de tweedelijnsklachtenprocedure. Burgers die het niet eens zijn met de aangereikte oplossing vanuit onze lokale klachtenbehandeling kunnen bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen om hun onvrede hierover te uiten.

## Welke uitdagingen gaan we aan in 2026?

Een professioneel klachtenbehandelingssysteem is niet enkel gericht op het zo snel mogelijk aanleveren van ad hoc oplossingen aan de aanmelder. De klachtenbehandeling is pas echt succesvol als vanuit de meldingen en klachten ook verbetervoorstellen worden geformuleerd door de betrokken teams. De klachtenbehandeling speelt niet alleen incidenteel maar ook structureel een rol in de kwaliteitshandhaving van het lokaal bestuur.

Nadat de aandacht van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars initieel eerder ging naar de kwantiteit (door zo veel mogelijk meldingen te capteren) en de snelheid van de dienstverlening (door zo veel mogelijk meldingen te beantwoorden of op te lossen binnen de vooropgestelde behandeltermijn), maakten we gaandeweg de overgang naar een duidelijk focus op de kwaliteit van onze klachtenbehandeling. Wij merken dat het in 2026 nog steeds heel hard nodig is om aan alle aspecten van onze ombudswerking blijvend aandacht te besteden. We noemen er hier slechts een paar: accuraatheid, snelheid, correcte gegevens, kwaliteitsvolle communicatie, empathie.

TOPdeskbehandelaars komen en gaan. Zij die komen worden ingeleid in ons klachtensysteem en opgeleid om ermee aan de slag te gaan. Zij die blijven, krijgen af en toe een opfrissing van het klachtensysteem via tips & tricks.

Wij blijven opleidingen voor nieuwe gebruikers van ons meldingssysteem organiseren en we blijven opfrissingsmomenten via tips en tricks voorzien voor onze trouwe behandelaars. We ondersteunen alle teams met raad en daad via opleidingen, opfrissingsmomenten, handleidingen en concreet advies op maat. Er gaat extra aandacht naar de kwaliteit van de reacties aan de burger. Op deze manier werken wij gestaag en enthousiast verder aan de kwaliteit van onze klantgerichte en professionele gemeentelijke dienstverlening en dragen wij een positieve boodschap uit.

In 2026 nemen we ons voor om nog milder om te gaan met klagers en met veelklagers. We zien het als onze taak om begrip op te brengen voor de onvrede die leeft bij de burger. Wij werken al langer aan een mildere mindset en een positievere inschatting wat het omgaan met 'klachten' betreft want alles kan beter. Klachten kunnen immers perfecte hulplijnen zijn voor het voeren van een beter beleid. Als we klachten van burgers omarmen eerder dan ze als ballast en overlast te beschouwen, kunnen we ze als 'gratis' cadeau en als handige leidraad meenemen naar een toekomstig beleid en integreren in onze algemene werking. Een burger die 'klaagt' doet moeite om verandering/verbetering te verwezenlijken of verwezenlijkt te zien.

### **Waarom onze deur altijd open staat?**

Als lokaal bestuur blijven wij er voor ijveren onze deur zo breed mogelijk open te zetten en die deur permanent open te houden. Bovendien willen we de drempel van onze openstaande deur zo laag mogelijk leggen. Wij passen het 'no wrong door'-principe toe. De burger kan bij ons aankloppen voor werkelijk alles waar hij/zij/die mee zit. Als wij zelf niet meteen kunnen helpen, verwijzen wij de burger vriendelijk door naar een andere openstaande deur.

Auteur: Inge De Gussem.

Cijferberekening: 26/01/2026



**Vlaanderen**  
is lokaal bestuur

# JAARVERSLAG **KLACHTEN EN ADVIEZEN** **2025**

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

[vlaanderen.be/lokaal-bestuur](https://vlaanderen.be/lokaal-bestuur)

# INHOUDSTAFEL

|       |                                                                                   |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Situering.....                                                                    | 3  |
| 2.    | Methodologie.....                                                                 | 5  |
| 3.    | Algemene bevindingen bij adviezen en klachten.....                                | 6  |
| 4.    | Analyse van de behandelde adviesvragen .....                                      | 8  |
| 4.1   | Evolutie van het aantal behandelde adviesvragen .....                             | 8  |
| 4.2   | Wie zijn de adviesvragers? .....                                                  | 9  |
| 4.3   | Waarover gaan de adviesvragen? .....                                              | 11 |
| 4.3.1 | Thematische indeling.....                                                         | 11 |
| 4.3.2 | Organisatie en werking lokale besturen .....                                      | 13 |
| 4.3.3 | Ambtelijke organisatie .....                                                      | 16 |
| 4.3.4 | Financieel management (BBC).....                                                  | 18 |
| 4.3.5 | Fiscaliteit.....                                                                  | 19 |
| 4.3.6 | Financiering.....                                                                 | 20 |
| 4.3.7 | Bestuurskracht en schaal.....                                                     | 21 |
| 4.3.8 | Erediensten .....                                                                 | 22 |
| 4.4   | Tevredenheid adviesbehandeling.....                                               | 23 |
| 5.    | Analyse van de behandelde klachten .....                                          | 25 |
| 5.1   | Evolutie van het aantal behandelde klachten .....                                 | 25 |
| 5.2   | Wie dient de klacht in? .....                                                     | 26 |
| 5.3   | Waarover gaan de klachten?.....                                                   | 28 |
| 5.3.1 | Thematische indeling.....                                                         | 28 |
| 5.3.2 | Organisatie en werking lokale besturen .....                                      | 29 |
| 5.3.3 | Ambtelijke organisatie .....                                                      | 32 |
| 5.3.4 | Fiscaliteit.....                                                                  | 33 |
| 5.3.5 | Financieel management (BBC).....                                                  | 33 |
| 5.3.6 | Bestuurskracht en schaal.....                                                     | 34 |
| 5.3.7 | Erediensten .....                                                                 | 34 |
| 5.4   | Welk gevolg werd aan de klachten gegeven?.....                                    | 35 |
| 5.4.1 | Afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is ..... | 36 |

# 1. SITUERING

De Vlaamse overheid houdt toezicht op de gemeentelijke en provinciale besturen. Dat toezicht moet ervoor zorgen dat deze besturen correct, transparant en volgens de regels werken. Het is een essentieel instrument om **goed bestuur, democratische besluitvorming en vertrouwen** in de overheid te versterken.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) bereidt deze toezichtsdossiers voor en adviseert, informeert en ondersteunt gemeentelijke en provinciale besturen over thema's als:

- de werking van lokale besturen;
- de ambtelijke organisatie;
- financieel management (BBC);
- fiscaliteit;
- financiering;
- bestuurskracht en schaal;
- erediensten.

De beslissingen van lokale besturen moeten in overeenstemming zijn met het recht en met het algemeen belang (artikel 327 DLB).

## **Naar een coachend toezicht**

De voorbije 20 jaar evolueerde het bestuurlijk toezicht sterk. De toezichthoudende overheid zet meer in op:

- begeleiden en coachen;
- ondersteunen van goede besluitvorming;
- ingrijpen wanneer nodig op basis van klachten.

Het algemeen bestuurlijk toezicht wordt nu vooral uitgeoefend naar aanleiding van een klacht en kent een facultatief karakter. Dit neemt niet weg dat de toezichthoudende overheid ook altijd de mogelijkheid heeft om ambtshalve een besluit op te vragen en op te treden.

## **Ondersteuning voor lokale besturen**

ABB speelt ook een duidelijke ondersteunende rol. Lokale besturen kunnen advies vragen over geplande beslissingen. Daarnaast zorgt ABB voor een uitgebreid informatieaanbod via:

- websites;
- nieuwsbrieven;
- netwerken;
- overlegmomenten.

Die ondersteuning helpt besturen om fouten te vermijden, kansen te benutten en kwaliteitsvolle lokale besluitvorming te verzekeren.

Dit jaarrapport focust op de werking in 2025. Het bevat een cijfermatig overzicht van:

- het aantal adviezen en klachten dat ABB behandelde;
- de thema's van die adviezen en klachten;
- de resultaten van het onderzoek binnen het bestuurlijk toezicht.

Het goedkeuringstoezicht op jaarrekeningen en statuten van intergemeentelijke samenwerkingsverbanden valt buiten dit verslag. Al komen deze onderwerpen wel voor in de rapportage over de behandelde adviesvragen en klachten.

## 2. METHODOLOGIE

### Enkel afgewerkte dossiers

In eerdere jaarverslagen koppelden we klachten en adviezen aan het jaar waarin ze **ontvangen** werden. Dat systeem veroorzaakte onnauwkeurigheden, omdat sommige dossiers pas maanden later afgerond werden. Daarom hanteren we vanaf dit jaar een **nieuwe, duidelijkere methode**.

Vanaf nu wijzen we een dossier toe aan het jaar waarin het **afgewerkt** is en dus niet aan het jaar waarin het ingediend en geregistreerd werd.

Dat betekent dat:

- een klacht of adviesvraag pas meetelt als de behandeling volledig afgerond is;
- we ook voor eerdere jaren deze methode toepassen in dit verslag, zodat de cijfers onderling vergelijkbaar blijven.

Deze aanpak zorgt voor betrouwbaardere jaarcijfers, omdat onafgewerkte dossiers de rapportering niet langer verstoren.

### Nieuwe thematische indeling

De thematische indeling van de voorbije jaren bleek in sommige gevallen **te ruim** of **onvoldoende specifiek**. Daarom herwerken we de structuur vanaf 2025.

Wat verandert er?

- **Kennisdomeinen** vervangen de oude indeling met themagroepen en thema's.
- De thema's zelf zijn vernieuwd en fijner afgebakend.
- De inhoud blijft dezelfde, maar wordt vanaf nu anders gegroepeerd.

Deze verandering zorgt voor een helderder overzicht en meer nauwkeurige analyses per thema.

### Belangrijk gevolg

Door deze nieuwe indeling ontstaat een breuk tussen 2025 en de jaren ervoor. Daarom is een thematische vergelijking met eerdere jaarverslagen niet mogelijk.

### 3. ALGEMENE BEVINDINGEN BIJ ADVIEZEN EN KLACHTEN

In 2025 behandelde het Agentschap Binnenlands Bestuur 990 klachten. Dit cijfer is vergelijkbaar met eerdere jaren. In dezelfde periode beantwoordde ABB 4.800 adviesvragen. Dat is een lichte daling tegenover het lokale verkiezingsjaar 2024, maar meer dan in 2023.

77% van alle adviesvragen komt van overheden, vooral lokale besturen. Klachten, daarentegen, worden het vaakst ingediend door burgers. Bij de klachten is de gemeente veruit het vaakst de organisatie waartegen een klacht ingediend werd.

De beleidsconjunctuur bepaalt in sterke mate pieken (en dalen) in het aantal toezichtsdossiers. In 2024 kwamen veel vragen en klachten voort uit de provinciale en gemeentelijke verkiezingen, in het bijzonder door de aanstelling van de nieuwe raden en mandatarissen. In 2025 gingen ze eerder over de opmaak van de meerjarenplannen 2026–2031 en BBC 3.0.

De belangrijkste thema's bij de adviesvragen:

- de organisatie en werking van lokale besturen (de bevoegdheden, de samenstelling van de organen en de integriteit van mandatarissen);
- de ambtelijke organisatie – zeg maar het personeelsbeleid van lokale besturen;
- het financieel management in de vorm van de beheers- en beleidscyclus 3.0.

Het thema fiscaliteit kende ook een sterke stijging door de nieuwe belasting- en retributiereglementen (vergelijkbaar met 2019, het begin van de vorige legislatuur).

De tevredenheid over de adviesverlening blijft groot. 75% van de tevredenheidsvragen krijgt de hoogste score. Burgers en bedrijven zijn wel iets minder tevreden dan lokale besturen.

De meeste klachten gaan over

- bevoegdheden;
- integriteit van mandatarissen;
- werking van raden;
- huishoudelijke reglementen;
- inzagerecht.

5% van de klachten leidde tot de vernietiging van het besluit of de handeling van een lokaal bestuur. De vernietigingen situeerden zich in de kennisdomeinen:

- ambtelijke organisatie;
- bestuurskracht en schaal;
- organisatie en werking (onder meer: GECORO, bevoegdheden en organen, huishoudelijk reglement, patrimonium, taalwetgeving).

Het valt op dat het aantal algemene toezichtsdossiers waarin de toezichthouder niet kan optreden verder bleef stijgen. Bijna de helft van alle bestuurlijke klachten valt buiten de bevoegdheid van de toezichthoudende overheid.

De meeste onbevoegde dossiers gaan over:

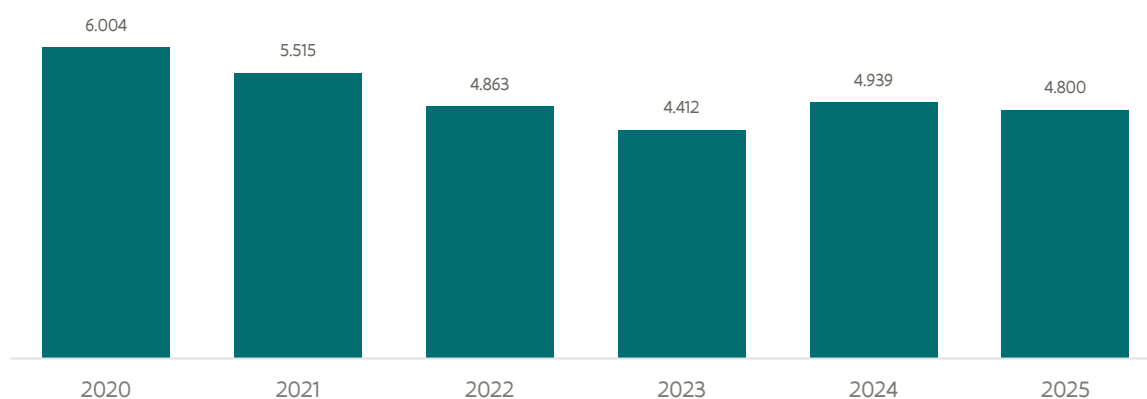
- organisatie en werking van lokale besturen (veel burgers klagen over zaken waar een specifiek toezicht, georganiseerd administratief beroep, alternatieve inhoudelijke klachtenbehandeling of gewone rechtbanken bevoegd zijn);
- fiscaliteit (klachten over de toepassing van een belastingreglement, waarvoor de hoven en rechtbanken bevoegd zijn). In dat geval verwijzen we de indieners van de klacht systematisch door naar de juiste overheidsdiensten of de rechtbanken (bijvoorbeeld Omgeving, Mobiliteit, FOD Binnenlandse Zaken, gewone rechtbanken).

## 4. ANALYSE VAN DE BEHANDELDE ADVIESVRAGEN

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de evolutie, herkomst en inhoud van de adviesvragen die ABB in 2025 behandelde. We gebruiken daarbij de nieuwe indeling in kennisdomeinen, zodat de analyses beter aansluiten bij actuele beleids- en toezichtsthema's.

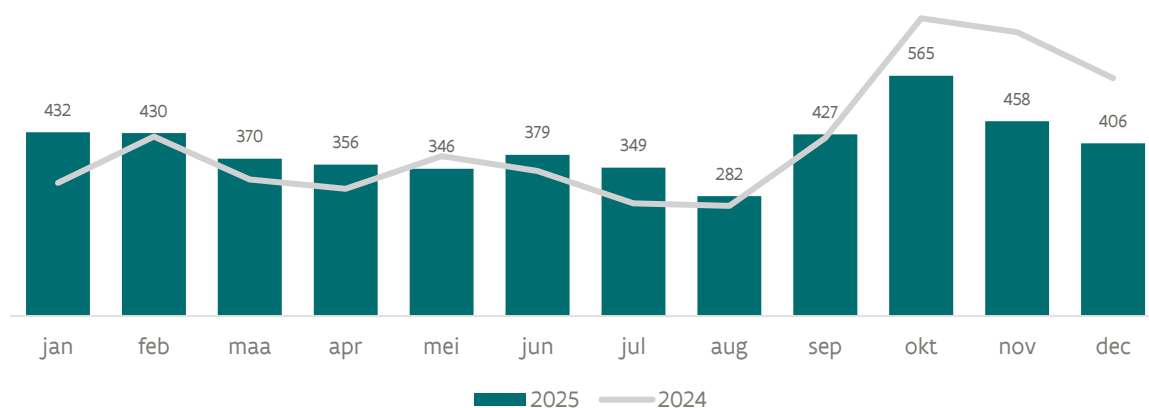
### 4.1 EVOLUTIE VAN HET AANTAL BEHANDELDE ADVIESVRAGEN

Grafiek 1: evolutie van het aantal behandelde adviesvragen (2020 – 2025)



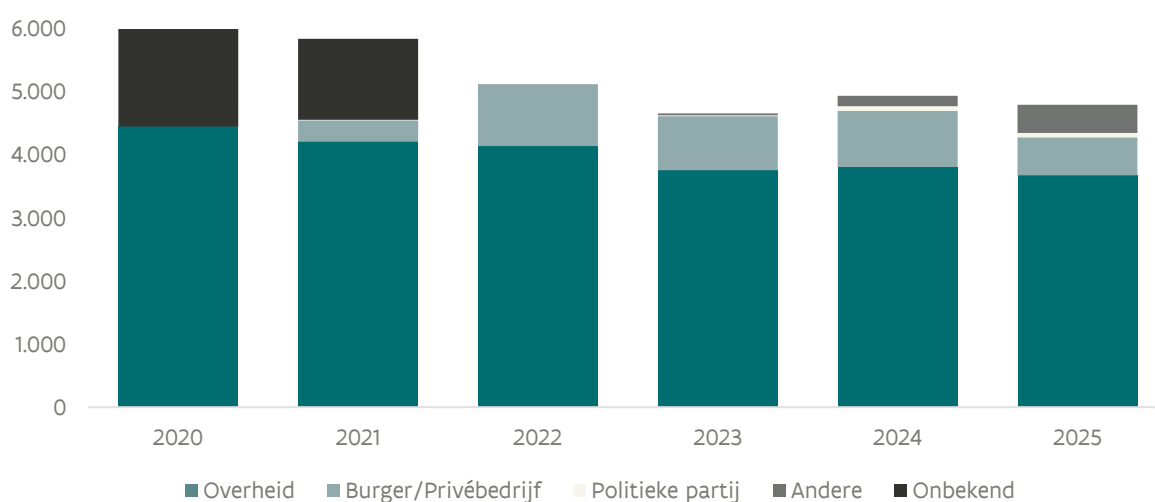
2025 ligt met 4.800 afgehandelde adviesdossiers iets lager dan 2024 (4.939 dossiers), maar toch een stuk hoger dan in 2023. Als we in grafiek 2 de voorbije 2 jaar op maandbasis bekijken, stellen we een piek vast in oktober, terwijl die vorig jaar (grijze lijn) nog in november en december lag. In 2024 werden er na de verkiezingen veel vragen gesteld over de installatie van de nieuwe gemeenteraden. Heel wat adviesvragen over de meerjarenplannen 2026-2031 verklaren het toegenomen aantal vragen in het vierde kwartaal van 2025. Meer hierover volgt in het thematische luik onder het kennisdomein 'Financieel management (BBC)'.

Grafiek 2: evolutie aantal behandelde adviesvragen per maand (2024-2025)



## 4.2 WIE ZIJN DE ADVIESVRAGERS?

Grafiek 3: evolutie aantal behandelde adviezen naar hoedanigheid vraagsteller (2020-2025)

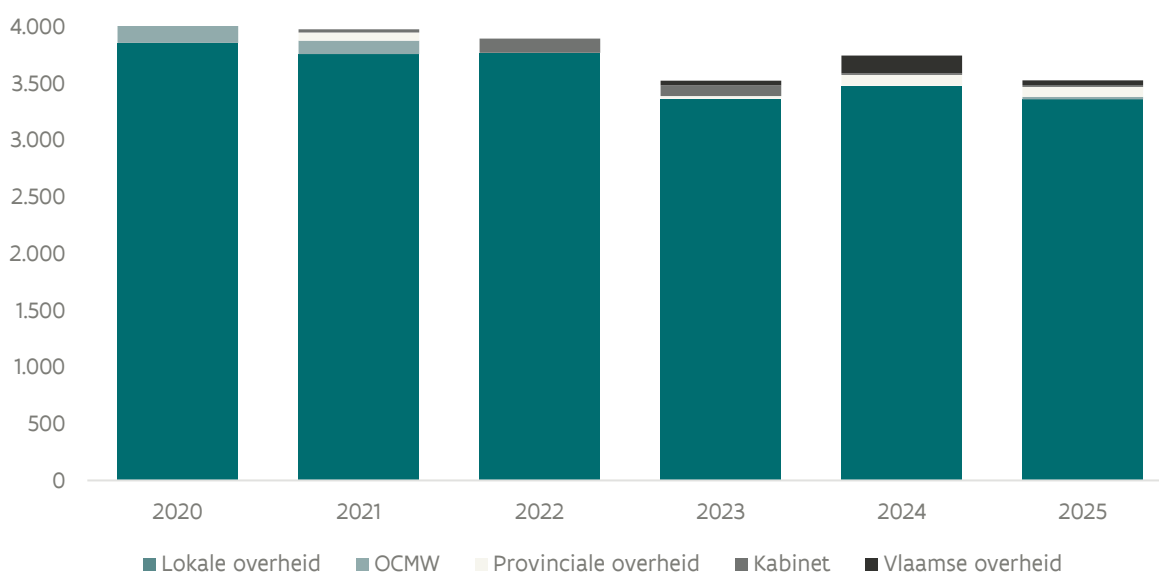


Tabel 1: evolutie aantal behandelde adviezen naar hoedanigheid vraagsteller (2020-2025)

| Jaar | Overheid | Burger/Privébedrijf | Politieke partij | Andere | Onbekend |
|------|----------|---------------------|------------------|--------|----------|
| 2020 | 4.451    | 3                   |                  |        | 1.799    |
| 2021 | 4.212    | 342                 | 7                |        | 1.286    |
| 2022 | 4.145    | 981                 |                  | 2      |          |
| 2023 | 3.760    | 859                 | 14               | 28     | 1        |
| 2024 | 3.811    | 889                 | 76               | 165    |          |
| 2025 | 3.679    | 604                 | 69               | 449    |          |

De meeste adviesvragen komen in 2025, net zoals in andere jaren, van **overheden** (77%). Daarnaast is er een belangrijke groep adviesvragen gesteld door **burgers of privébedrijven** (13%), al is dat aantal sterk gedaald ten opzichte van vorige jaren.

Grafiek 4: evolutie van het aantal behandelde adviezen naar type overheid (2020-2025)



Tabel 2: evolutie van het aantal behandelde adviezen naar type overheid (2020-2025)

| Jaar | Lokale overheid | OCMW | Provinciale overheid | Kabinet | Vlaamse overheid |
|------|-----------------|------|----------------------|---------|------------------|
| 2020 | 3.858           | 244  | 90                   |         |                  |
| 2021 | 3.759           | 118  | 72                   | 29      |                  |
| 2022 | 3.770           |      |                      | 126     |                  |
| 2023 | 3.366           |      | 23                   | 95      | 40               |
| 2024 | 3.481           |      | 95                   | 14      | 156              |
| 2025 | 3.360           | 22   | 87                   | 18      | 41               |

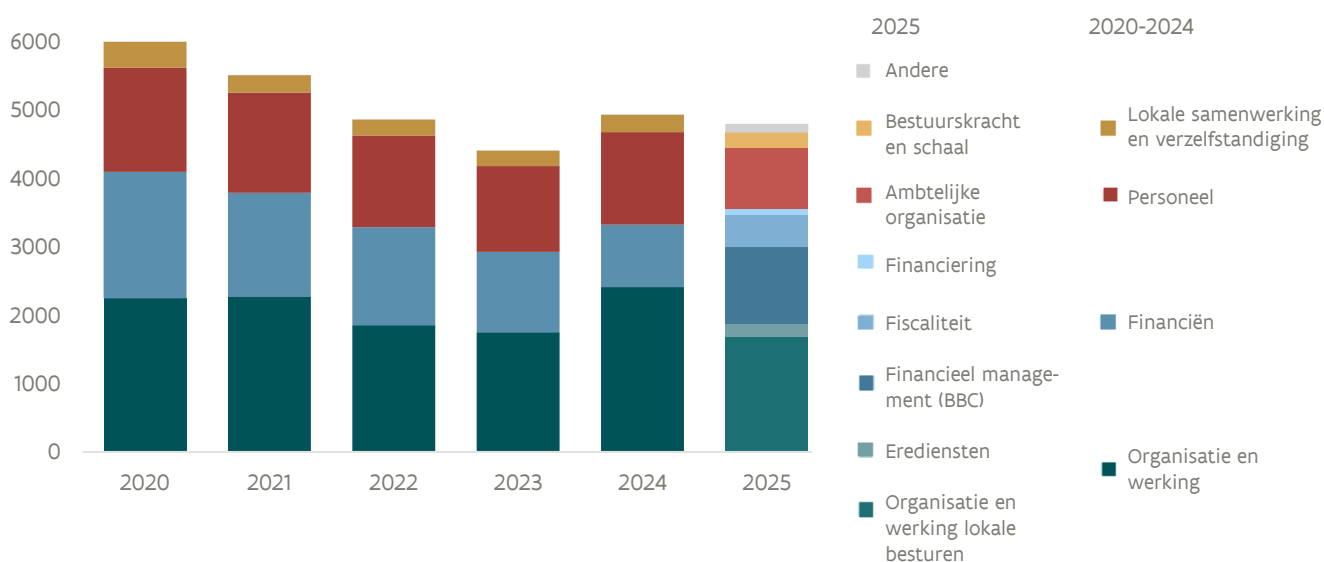
Binnen de overheidsgroep zien we dit beeld voor 2025:

- **Lokale besturen** stelden met voorsprong het grootste aantal adviesvragen (3.382 adviezen voor gemeenten en OCMW's samen).
- **Provincies** dienden 87 adviesvragen in.
- In de categorie 'Andere' zitten onder andere welzijnsverenigingen, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en autonome gemeentebedrijven.

## 4.3 WAAROVER GAAN DE ADVIESVRAGEN?

### 4.3.1 Thematische indeling

Grafiek 5: evolutie van het aantal behandelde adviesvragen per kennisdomein/themagroep (2020 - 2025)



Tabel 3: evolutie van het aantal behandelde adviesvragen per kennisdomein/themagroep (2020 - 2025)

| Thema                                        | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  |
|----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Organisatie en werking lokale besturen       |       |       |       |       |       | 1.693 |
| Erediensten                                  |       |       |       |       |       | 178   |
| Organisatie en werking (oude indeling)       | 2.245 | 2.275 | 1.855 | 1.750 | 2.411 |       |
| Financieel management (BBC)                  |       |       |       |       |       | 1.124 |
| Fiscaliteit                                  |       |       |       |       |       | 482   |
| Financiering                                 |       |       |       |       |       | 74    |
| Financiën (oude indeling)                    | 1.851 | 1.515 | 1.431 | 1.175 | 913   |       |
| Ambtelijke organisatie                       |       |       |       |       |       | 896   |
| Personeel (oude indeling)                    | 1.522 | 1.464 | 1.341 | 1.255 | 1.353 |       |
| Bestuurskracht en schaal                     |       |       |       |       |       | 223   |
| Lokale samenw. en verzelfst. (oude indeling) | 379   | 256   | 234   | 227   | 256   |       |
| Andere                                       | 7     | 5     | 2     | 5     | 6     | 128   |

Van 2020 tot en met 2024 rapporteerden we per themagroepen. Vanaf 2025 delen we dossiers in volgens kennisdomein. We behandelen natuurlijk nog altijd dezelfde types adviesvragen, dus de kennisdomeinen zijn in zekere mate te linken aan de themagroepen. De kennisdomeinen 'Organisatie en werking lokale besturen' en 'Erediensten' waren in de oude indeling terug te vinden onder 'Organisatie en werking'. Deze staan in verschillende groentinten in de grafiek, waarbij opvalt dat er in 2024 meer adviesvragen waren over die thema's dan in 2025 (maar ook ten opzichte van 2022 en 2023). Hier speelt het eerder aangehaalde effect van de verkiezingen en de installatie van de gemeenteraad in de laatste 3 maanden van 2024 een belangrijke rol.

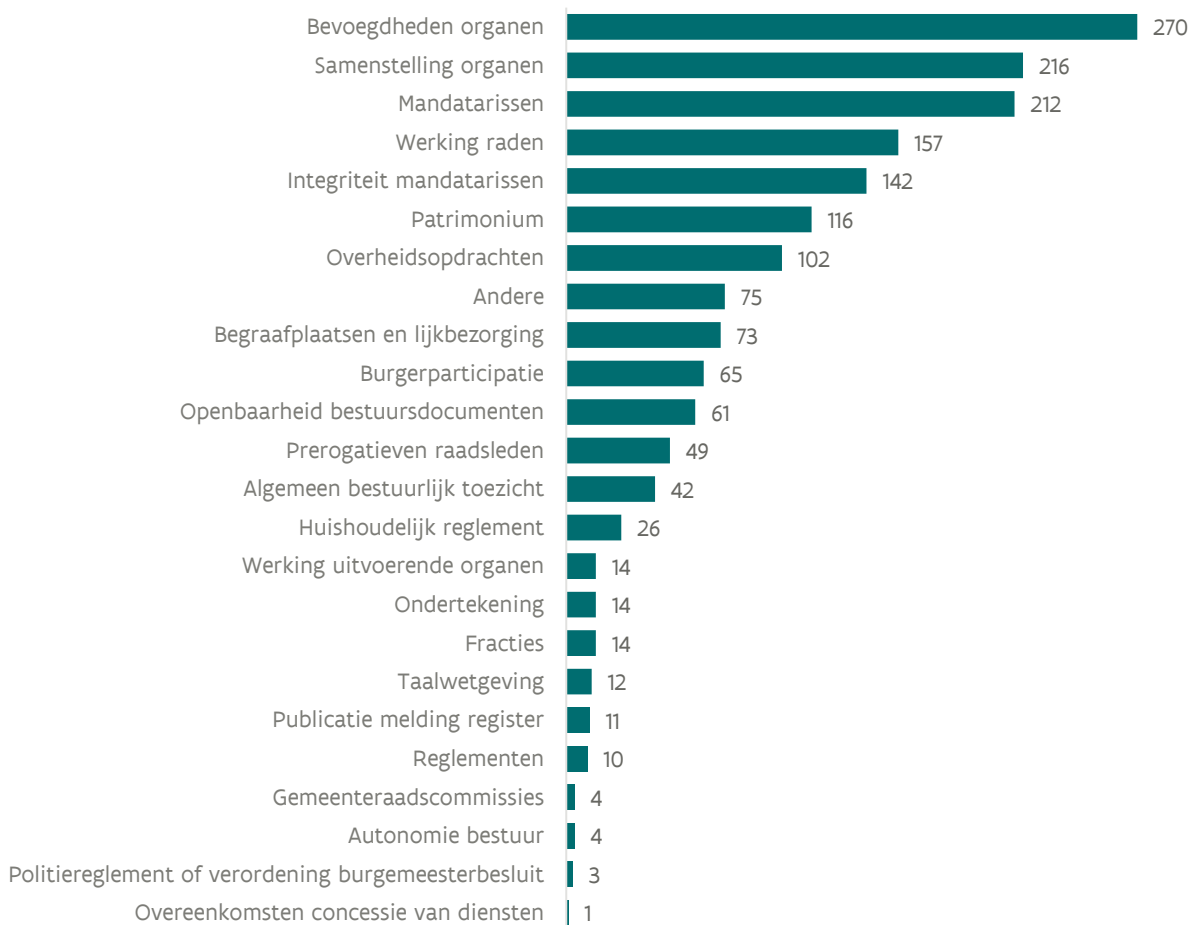
In het blauw vinden we in de oude indeling 'Financiën' terug. Bij de kennisdomeinen wordt dit uitgesplitst in 'Financieel management (BBC)', 'Fiscaliteit' en 'Financiering'. Het aantal adviesvragen rond deze topics daalde jaar na jaar tot 2024, maar kent in 2025 een grote stijging door BBC 3.0 en de meerjarenplannen 2026-2031.

De oude indeling 'Personeel' vinden we in 2025 in grote mate terug onder 'Ambtelijke organisatie', met minder adviesvragen dan in voorgaande jaren. 'Lokale samenwerking en verzelfstandiging' komt overeen met het kennisdomein 'Bestuurskracht en schaal' en schommelt al een paar jaar tussen 220 en 260 adviesvragen per jaar.

Hierna gaan we dieper in op de thema's binnen die kennisdomeinen.

### 4.3.2 Organisatie en werking lokale besturen

Grafiek 6: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Organisatie en werking lokale besturen' (2025)



Het kennisdomein 'Organisatie en werking lokale besturen' dekt veel thema's en dus veel onderwerpen af.

- 270 adviesvragen in het kennisdomein 'Organisatie en werking lokale besturen' hadden betrekking op de **bevoegdheden van de verschillende organen**. Het betreft hoofdzakelijk de bevoegdheden op het niveau van de gemeente, zoals de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen en de burgemeester. Er werden in mindere mate vragen gesteld over de bevoegdheden binnen het OCMW.
- De adviesvragen over de **samenstelling van de organen** hadden vaak betrekking op de installatie van de leden en de burgemeester. Dat is vrij logisch bij de start van een nieuwe bestuursperiode. Diverse vragen gingen ook over de verhinderings- en vervangingsregels van leden.
- 212 adviesvragen gingen over **mandatarissen**, wat te verklaren is door het verkiezingsjaar 2024: 'oude' mandatarissen treden uit en 'nieuwe' mandatarissen starten op. Zij stelden logischerwijze veel vragen over politiek verlof, wedde, presentiegelden, kostenvergoedingen en uittredingsvergoedingen. Ook over de berekening van de

eindejaarstoelage en de mogelijkheid tot cumulatie met andere vergoedingen kwamen veel vragen. Ten slotte gingen vragen ook over de impact op wedde of presentiegeld bij de vervanging van de mandataris door ziekte, ouderschapsverlof of moederschapsrust.

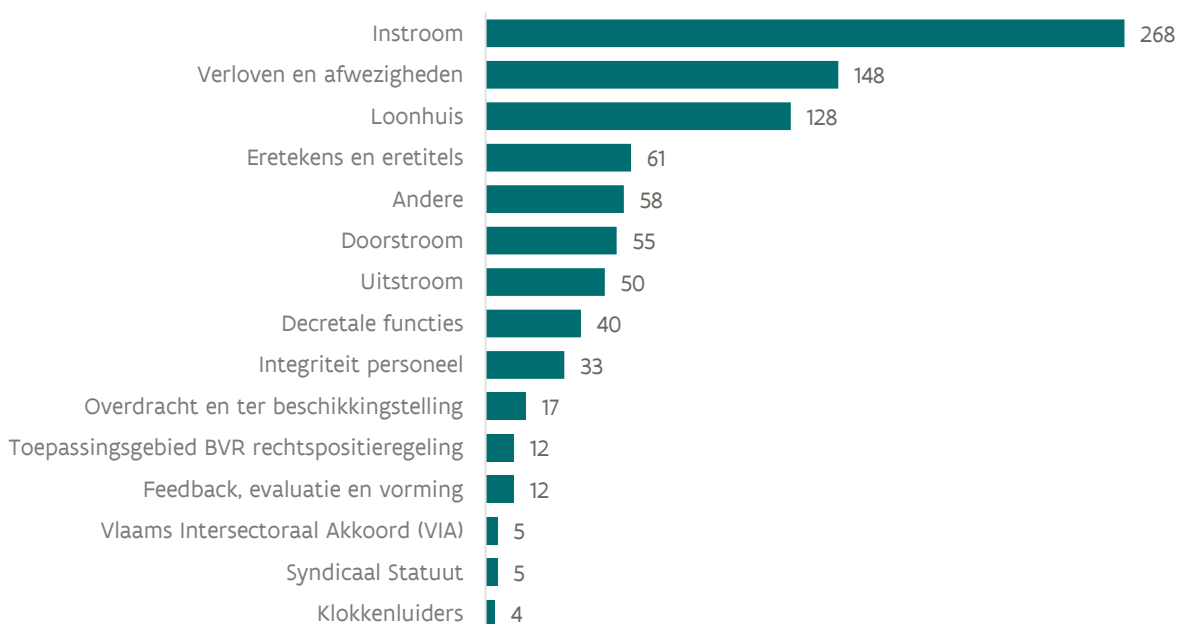
- De adviezen over de **werking van de raden** hadden onder meer betrekking op de notulen en het zittingsverslag, het openbaar of besloten karakter van de zitting, de agenda en de behandeling van de agendapunten.
- Ook op het vlak van **deontologie en integriteit** werden heel wat adviezen verleend. De adviesvragen gingen hoofdzakelijk over belangenvermenging, de deontologische code, onverenigbaarheden en de deontologische commissie. Al in 2024 merkten we een aanzienlijke stijging van de adviesvragen over deontologie en integriteit. Deze stijging heeft zich sterk doorgezet. In 2025 merken we een verdubbeling (tegenover 2024) van het aantal adviesvragen over dit onderwerp. Wellicht omdat Vlaams minister Crevits en de Vlaamse Regering sterk willen inzetten op de versterking van de deontologie en integriteit van lokale besturen en er daardoor meer vragen rijzen bij de overheden en burgers.
- Bij **openbaarheid van bestuur** gingen de vragen vaak heel concreet over een specifiek dossier. Zo kregen we vragen over de draagwijdte van de openbaarheid van bestuur, de omgang met persoonsgegevens en het verband met het inzagerecht van gemeenteraadsleden.
- De adviezen over de **prerogatieven (rechten/plichten) van de raadsleden** hadden hoofdzakelijk betrekking op de draagwijdte van en de beperkingen aan het inzagerecht.
- De adviezen onder lokale **huishoudelijke reglementen** sloegen onder meer op het nazicht/interpretatie van concrete bepalingen, digitaal of hybride vergaderen, vraagrecht,... Wat de andere reglementen betreft, gingen de vragen vooral over subsidiereglementen en over de publicatie van reglementen in het algemeen.
- De adviezen rond **fracties** hadden betrekking op onafhankelijke raadsleden en de samenstelling van de fractie. Een aantal vragen gingen onder meer over **de ondertekening** van de notulen, het zittingsverslag, besluiten, authentieke akten en brieven.
- De adviesvragen rond **gemeenteraadscommissies** hadden betrekking op de samenstelling, vervanging van de voorzitter, de verslagen en de rol van niet-leden.
- Het thema **patrimonium** dekt veel patrimoniale verrichtingen. Hieronder vallen onder andere de (ver)koop en (ver)huur van onroerende goederen maar ook de verlening van een pachtrecht, een recht van erfpacht of opstal of een concessie, de ruil en schenking van onroerende goederen. Deze veelheid aan subthema's wordt ook weerspiegeld in de vragen. Deze adviezen gingen onder andere over hoe je een schattingsverslag bekomt bij een verkoop, hoe je als gemeente een schenking aanvaardt of over de opmaak van een bestek voor de verpachting van landbouwgrond.
- In 2025 gingen de adviesvragen over **begraafplaatsen en lijkbezorging** steeds meer over praktische en organisatorische thema's. Lokale besturen zochten vooral ondersteuning

om reglementen op te stellen, om voorwaarden voor concessies te bepalen en om tarieven of retributies vast te leggen. De aandacht om niet-inwoners toe te laten, groeide, net als voor het beheer van natuurbegraafplaatsen en alternatieve vormen van lijkbezorging. Praktische kwesties zoals onderhoud, verzakte graven, knekelputten en dierenstrooiweides kwamen ook vaker aan bod. Administratieve procedures, communicatie over concessies en nieuwe maatschappelijke noden, zoals ethische vragen over asbewaring en huisdieren kregen ook meer aandacht. De trend wijst op een toenemende behoefte aan praktische ondersteuning voor lokale besturen.

- Eén van de onderwerpen die het afgelopen jaar regelmatig voorkwam in de adviesvragen over het thema **overheidsopdrachten** is de aankoopcentrale en hoe je beroep doet op raamovereenkomsten van een aankoopcentrale. Het betrof vragen over bevoegdheidsverdeling en de samenlezing van het Decreet over het Lokaal Bestuur en de regelgeving overheidsopdrachten. Lokale besturen doen steeds vaker beroep op aankoopcentrales, wat ook de stijging van het aantal vragen daarover kan verklaren. Verder werden het afgelopen jaar een aantal vragen over het BOA-decreet (Buitenschoolse Opvang en Activiteiten) gesteld, meer bepaald over hoe de lokale besturen deze opvang en activiteiten kunnen organiseren.
- Onder **algemeen bestuurlijk toezicht** komen diverse onderwerpen aan bod, waarbij de adviesvragen van zowel de burger als de lokale besturen zelf komen. Wat opvalt zijn de vele vragen over de procedure en modaliteiten van het algemeen bestuurlijk toezicht bijvoorbeeld over de wijze van klachtindiening, de gevolgen na vernietiging, de bevoegdheid, de meldingsplicht via de module toezicht en de bekendmakingsplicht.
- Onder het thema **andere**, wat evident een restcategorie is, stellen we vast dat de meeste vragen in se ook gaan over de bevoegdheid van het algemeen bestuurlijk toezicht. Vaak moesten we voor een antwoord op die vragen doorverwijzen naar bijvoorbeeld het lokaal bestuur zelf, het departement Omgeving, de arbeidsrechtbanken (OCMW-steun), advocaten, de burgerlijke rechtbanken (private geschillen) en de Federale overheidsdienst Binnenlandse zaken.
- Onder **burgerparticipatie** vallen vooral de vragen op over de samenstelling van de GECORO. Dit is te verklaren door de start van de nieuwe bestuursperiode. Elke nieuwe legislatuur stelt een nieuwe GECORO samen. We behandelden ook vragen over de aanname van het participatiereglement en de gendervereiste.
- Onder het thema **taalwetgeving** vinden we tot slot de adviesvragen terug die zowel over het taalgebruik en de toepassing van de bestuursstaalwet in faciliteitengemeenten als in niet-faciliteitengemeenten en over het taalgebruik door private rechtspersonen gingen.

### 4.3.3 Ambtelijke organisatie

Grafiek 7: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Ambtelijke organisatie' (2025)



Binnen het thema Ambtelijke Organisatie vielen de meeste adviesvragen binnen de thema's Instroom, Verloven en afwezigheden en Loonhuis.

- Bij **instroom** werden veel vragen gesteld over de voorwaarden om aan de slag te gaan bij een lokaal bestuur, bijvoorbeeld of een bepaald diploma geschikt was. Ook kwamen er veel vragen binnen over de selectieprocedure zelf.
- Binnen het andere grote thema **verloven en afwezigheden** werden verschillende vragen gesteld over arbeidsongeschiktheid, zoals gedeeltelijke werkhervatting (en doorgaans de betekenis en rechtstreekse afdwingbaarheid van art. 63 BVR RPR 2023 en de aanrekening van vakantiedagen in zo'n periode) en de (tijdelijke) pensionering wegens medische redenen (en de hervormingen daaromtrent). Vragen over de jaarlijkse vakantiedagen gingen onder meer over het verschil tussen het publiek en privaat vakantiestelsel (en de overstap ertussen), de overdracht van vakantiedagen wegens ziekte en het onderscheid tussen 'legale' en 'extralegale' vakantiedagen (vooral bij overdracht of uitbetaling ervan).

ABB ontving verschillende vragen over de impact van afwezigheden op de opbouw van anciënniteit, ziektekredietdagen, vakantiedagen, vakantiegeld en eindejaarstoelage (met onder andere invloed van de EU-richtlijn). En ten slotte kwamen wat vragen binnen over feestdagen: de vervanging ervan en de samenloop met andere afwezigheden (zoals ziekte, moederschapsverlof, ...).

- Binnen het derde grote thema **loonhuis** vielen vooral de vragen over toelagen, vergoedingen en sociale voordelen op. Onderwerpen die hier in het oog springen zijn de vergoedingen voor woon-werkverkeer of dienstverplaatsingen, mogelijkheden binnen het

theoretisch budget (en wat je hiervoor mag inzetten), de hospitalisatieverzekering, en allerlei toelagen (onregelmatige prestaties, permanentietoelage, eindejaarstoelage ...). Ook over het salaris werden behoorlijk wat vragen gesteld: over functiewegingen, opwaardering van functies, de problematiek van de loonspanning en de mogelijkheid om een eigen loonhuis uit te werken. Tenslotte telden we nog een aantal vragen over de koopkrachtverhoging voor dienstengequemedewerkers en over de valorisatie van eerdere ervaring.

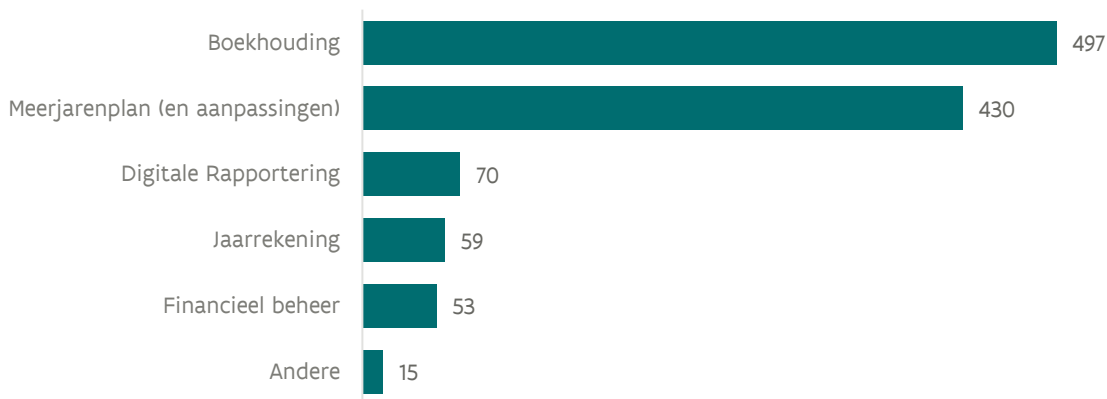
Bij de andere thema's ontving ABB ook behoorlijk wat vragen.

- Binnen het thema **eretekens en eretitels** waren er vooral adviesvragen over eretitels en dan meer bepaald over de geldende toekenningsvoorwaarden, noodzakelijke documenten en bijhorende persoonlijke informatie van de betrokkenen die eventueel voor een eretitel in aanmerking kwamen. De huidige werkwijze vereist een deontologische en integriteitsscreening om eventuele voorvallen mee op te nemen in de nota aan de minister. Dit staat niet expliciet in de regelgeving of voorwaarden, maar kan wel voor de minister een criterium zijn in haar beoordeling.
- Op het vlak van **uitstroom** is het opvallendste onderwerp ontslag, vooral dan ontslag volgens het ontslagdecreet, en - na de vernietiging daarvan in juni - de impact van die beslissing van het Grondwettelijk Hof.
- Binnen het thema **doorstroom** werden voornamelijk vragen gesteld over bevordering, herplaatsing en interne mobiliteit.
- Het thema **decretale functies** bevatte vooral adviesvragen over de aanwerving of aanstelling van een algemeen of financieel directeur (al dan niet bij een fusie) en over de vervangingsregeling of waarneming.
- Adviesvragen binnen het thema **integriteit personeel** gingen vooral over belangenvermenging en tucht.

De overige thema's hebben geen groot aandeel in het totaal aantal adviesvragen en bevatten adviezen van allerlei aard. Het valt bijvoorbeeld op dat binnen het thema klokkenluiders opvallend minder vragen gesteld werden dan de voorbije jaren. In 2025 ontving ABB bijna uitsluitend vragen van burgers die een klokkenluidersmelding bij ons agentschap wilden doen. De toezichthoudende overheid verwees dan door naar het bevoegde meldpunt.

#### 4.3.4 Financieel management (BBC)

Grafiek 8: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Financieel management (BBC)' (2025)



Binnen dit kennisdomein handelden de vragen voornamelijk over de toepassing van de beleids- en beheerscyclus (BBC). De adviesvragen gingen veelal uit van de BBC-plichtige besturen, maar ook andere belanghebbenden zoals mandatarissen, consultants, softwareleveranciers, onderzoekers en burgers stelden vragen. Hoewel de vragen heel divers zijn, kunnen we op inhoudelijk vlak 3 grote categorieën onderscheiden:

- de **beleidsrapporten** (meerjarenplan, aanpassing meerjarenplan, jaarrekening): vragen over de opmaak, het toezicht, de meldingsplicht, de gevolgen van laattijdige vaststelling, ...;
- de **boekhouding**: vragen over de boekhoudkundige verwerking van de transacties in de boekhouding van de BBC-plichtige besturen;
- de **digitale rapportering**: technische vragen over de indiening, feedback op de aangeleverde gegevens van de lokale besturen, gevraagde informatie bezorgen aan belanghebbenden zoals onderzoekers en het gebruik van de publieke tools op de website Lokaal Bestuur van ABB.

Binnen de categorie '**beleidsrapporten**' stond de opmaak van de nieuwe meerjarenplannen 2026-2031 centraal. Die meerjarenplannen werden voor het eerst opgemaakt volgens de regels van BBC 3.0, wat aanleiding gaf tot heel wat (technische) vragen daarover. Los van de introductie van BBC 3.0 zorgt een nieuw meerjarenplan ook altijd voor een opstoot aan vragen over de in te schrijven ontvangsten, gekoppeld aan de ramingen van onder andere de FOD Financiën, Vlabe, ... Ook de impact van de Vlaamse en federale besparingsmaatregelen leidden tot nogal wat vragen, net als bij het kennisdomein 'Financiering lokale besturen' (zie hieronder).

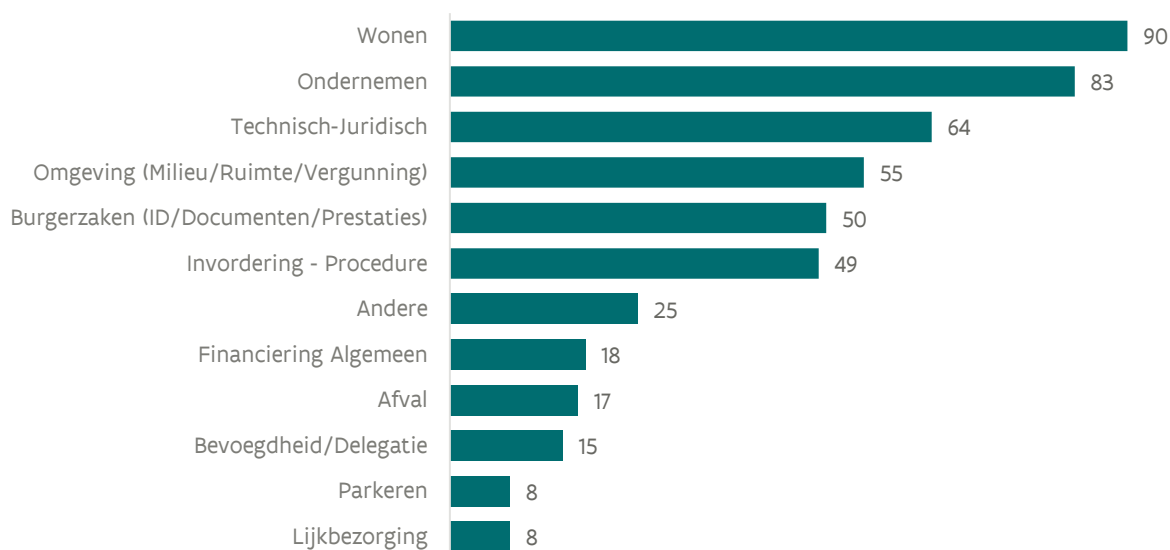
De regels van BBC 3.0 en de nieuwe Vlaamse en federale beleidsinitiatieven zorgden ook binnen de categorie 'Boekhouding' voor een (forse) toename aan adviesvragen. Zo behandelden we tal van vragen over de boekingen van de pensioenverplichtingen en -rechten, en de ontvangsten uit retributies volgens BBC 3.0. De adviesvragen over de nieuwe Vlaamse en federale beleidsinitiatieven betroffen vooral de boekingswijze van nieuwe subsidies (compensatie voor de

beperking van de werkloosheid in de tijd, klimaatsubsidies, BOA, VIPA eenmalige investeringssubsidie kinderopvang, ...).

Naast de bovenvermelde 3 grote categorieën van adviesvragen onderscheidde we nog 2 kleinere. In de categorie **'Financieel beheer'** gingen de adviesvragen voornamelijk over de organisatiebeheersing en het visum. De restcategorie **'Andere'** betrof veelal vragen die niet zozeer met de toepassing van BBC te maken hadden, zoals de facturatie via Peppol.

### 4.3.5 Fiscaliteit

Grafiek 9: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Fiscaliteit' (2025)



Het aantal adviesdossiers voor het kennisdomein fiscaliteit is in 2025 meer dan verdubbeld in vergelijking met de voorbije jaren en situeert zich op het niveau van de eerdere piek in 2019. Deze weerkerende piek valt te verklaren doordat de meeste Vlaamse lokale besturen op het einde van het eerste jaar van de lokale bestuursperiode de lokale belasting- en retributiereglementen goedkeuren voor de komende 6 jaar. Om die reden werd 2025 een piekjaar qua adviesdossiers, vergelijkbaar met 2019.

Voor het kennisdomein fiscaliteit maken we een onderscheid tussen 3 types adviesvragen:

- juridische vragen;
- vragen over een toepassingsgeval van een belasting-, retributie- of tariefreglement en hoe daarbij te handelen;
- vragen om nazicht van een ontwerpreglement.

Ongeveer 58% van de adviezen waren juridische vragen (in 2024 was dat 75%), 40% ontwerpreglementen (in 2024 was dat 17%) en 2% toepassingsvragen (in 2024 was dat 8%). Een aantal gemeenten legde graag het ontwerp van een belasting- of retributiereglement voor ter nazicht en coaching vooraleer het op de agenda van de gemeenteraad te plaatsen. Het spreekt voor zich dat dit aantal ontwerp vragen veel hoger ligt in het jaar waarin besturen de nieuwe belasting- en retributiereglementen goedkeuren. Percentagegewijs namen ontwerp vragen dus

een groter deel van het totale aantal in. Nochtans merkten we ook een sterke nominale stijging in het aantal juridische vragen. De goedkeuring van nieuwe belasting- en retributiereglementen deed beleidsmatige en inhoudelijke vraagstukken rijzen bij de gemeentebesturen.

Bij vragen over ontwerpreglementen waren de 3 sterkst bevraagde thema's 'Ondernemen', 'Wonen' en 'Burgerzaken-Prestaties'. Het aandeel verschillende bedrijfsbelastingen binnen het totale pakket aan gemeentebelastingen toont zich hier duidelijk. Ook de belastingen binnen het thema 'Wonen' (leegstand, verwaarlozing, tweede verblijven, onbebouwde percelen) zien we veelvuldig terugkomen bij gemeenten en zijn belangrijke instrumenten op lokaal niveau, zodat een voorafgaande toets met coaching welkom is voor de gemeentebesturen.

Bij de juridische vragen waren de 3 sterkst bevraagde thema's 'Invordering – Procedure', 'Ondernemen' en 'Financiering Algemeen'. Het hoge aandeel vragen over het thema 'Invordering – Procedure' is nog altijd te verklaren door de inwerkingtreding van het in 2024 gewijzigde decreet over de vestiging, de invordering en de geschillenprocedure van provincie- en gemeentebelastingen. Bovendien maakt de vestiging en de invordering van belastingen en het behandelen van geschillen erover deel uit van de dagelijkse praktijk van de gemeentelijke administratie. Het stijgende aandeel vragen over het thema 'Financiering Algemeen' kunnen we verklaren door het toegenomen aantal gemeenten dat voorziet in een differentiatie van de opcentiemen op de onroerende voorheffing.

Tot slot blijkt dat bij 19% van de juridische vragen de focus (ook) op een technisch-juridische component ligt (in 2024 was dat 30%). Deze vragen gaan vaak over de toevoeging of toepassing van een indexeringsclausule voor de fiscale tarieven. Steeds meer gemeenten koppelen de tarieven in de nieuwe belasting- en retributiereglementen aan de evolutie van een welbepaalde index, zodat de tarieven automatisch mee evolueren. Bij 81% van de juridische vragen (in 2024 was dat 70%) lag de focus dan weer op de inhoud van de (belastbare) materie.

### 4.3.6 Financiering

Grafiek 10: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Financiering' (2025)



De opmaak van de nieuwe meerjarenplannen 2026-2031 in 2025 en de lancering van Vlaamse en federale besparingsmaatregelen, vaak ook in meerjarenperspectief, zorgde voor meer vragen en adviezen over de in te schrijven ontvangsten uit de fondsen bestemd voor de algemene financiering van de lokale besturen en de ontvangsten uit specifieke subsidies (gekoppeld aan een te bereiken doelstelling). De cijfers tonen alleen de adviezen over fondsen en subsidies die toegekend werden vanuit het beleidsveld binnenland. De talrijke (project)subsidies die andere Vlaamse beleidsvelden verstrekten (ook vanuit ABB), blijven hier buiten beschouwing.

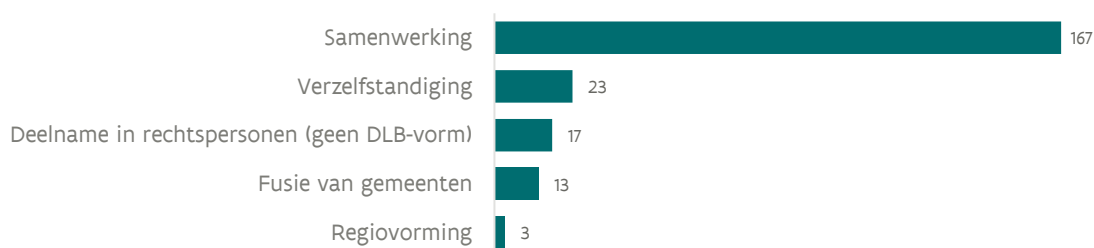
De adviesvragen over het kennisdomein financiering zijn sinds begin 2024 en tot ongeveer halverwege 2025 niet of niet volledig in het registratiesysteem opgenomen door een technisch

probleem. Daardoor is het moeilijk om onderbouwde uitspraken te doen over evoluties in die periode.

Het gros van de adviesvragen over financiering betrof de verdeling en de evolutie van het Gemeentefonds en de berekening van de dotatie op basis van open ruimte, de dotatie op basis van de responsabiliseringsbijdragen en de VIA6-subsidies.

### 4.3.7 Bestuurskracht en schaal

Grafiek 11: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Bestuurskracht en schaal' (2025)



Binnen het kennisdomein schaal en bestuurskracht deelt ABB de adviesvragen op in 5 categorieën: samenwerking, verzelfstandiging, deelname in niet-DLB rechtspersonen, fusies en regiovorming.

Voor het thema **samenwerking** maken we de indeling op basis van rechtsvorm: interlokale vereniging, projectvereniging, dienstverlenende vereniging, opdrachthoudende vereniging, welzijnsvereniging, autonome verzorgingsinstelling, ziekenhuisvereniging, vereniging of vennootschap voor sociale dienstverlening, woonzorgvereniging of -vennootschap. De adviesvragen voor samenwerking waren voornamelijk juridisch van aard en gingen vooral over statutenwijzigingen, oprichtingen of het bijzonder bestuurlijk toezicht. Het overgrote deel aan vragen waren algemene vragen, maar er werden er ook een aantal gesteld over de installatie van bestuursorganen (24) na de vernieuwde samenstelling van de lokale raden. De vragen over de installatie gingen vaak over de geslachtsvereiste die geldt voor de raden van bestuur van dienstverlenende en opdrachthoudende verenigingen. Dit betrof geen gewijzigde regelgeving maar betekende wel een evenwichtsoefening voor de nieuwe meerderheden.

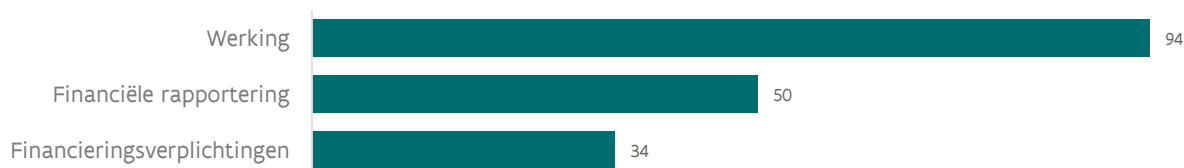
De vragen gingen vooral over de 'zwaardere' vormen van samenwerking (dienstverlenende verenigingen, opdrachthoudende verenigingen en welzijnsverenigingen) waar ook de meeste regelgeving rond bestaat. Daarna werden de meeste vragen gesteld over de deelname in andere **(niet-DLB) rechtsvormen**, onder andere over de gemeentelijke participatie in private vzw's (op basis van de rechtsgrond voorzien in art. 472 DLB; oprichting/deelname van IGS aan dochters), en sui generis rechtsvormen (bijvoorbeeld landschapsparken, BGTS). Veel van de geregistreerde vragen betroffen de participatie en vertegenwoordiging van het lokaal bestuur in andere entiteiten. Vragen vanuit projectverenigingen gingen voornamelijk over de verlenging en het verbod op uittreding van deelgenoten. ABB ontving de minste vragen over de rechtsvormen waarvan er minder samenwerkingsverbanden van bestaan en waarvan de regelgeving ook niet heel specifiek (in het DLB) geregeld wordt.

Adviesvragen over **fusies en regiovorming** werden tot voor kort elders geregistreerd, waardoor ze ondervertegenwoordigd zijn in de grafiek hierboven. We registreren vanaf maart 2025 de adviesvragen voor toekomstige fusierondes zoals dat gebeurt bij andere kennisdomeinen. Adviesvragen over de fusieronde van 1 januari 2025 registreren en volgen we elders op. In 2025 werden 46 adviesvragen over fusies van gemeenten geregistreerd en behandeld. Deze 46 adviesvragen hebben ofwel betrekking op vragen over de gemeentefusies van 1 januari 2025 of vragen over toekomstige fusierondes. De adviesvragen over de fusies van 1 januari 2025 hebben grotendeels betrekking op de decretale graden, aanpassingen van de reglementen door de fusie of administratieve problemen na de fusiedatum. Adviesvragen over toekomstige fusierondes gingen meestal over het nieuwe stimuleringspakket voor fusies van gemeenten of over wanneer een nieuwe fusieronde zou plaatsvinden.

In 2025 werden in totaal 7 adviesvragen over **regiovorming** gesteld. De meeste adviesvragen hadden betrekking op het toepassingsgebied, uitzonderingen of afwijkingen van de regiovorming.

### 4.3.8 Erediensten

Grafiek 12: aantal behandelde adviesvragen per thema binnen het kennisdomein 'Erediensten' (2025)

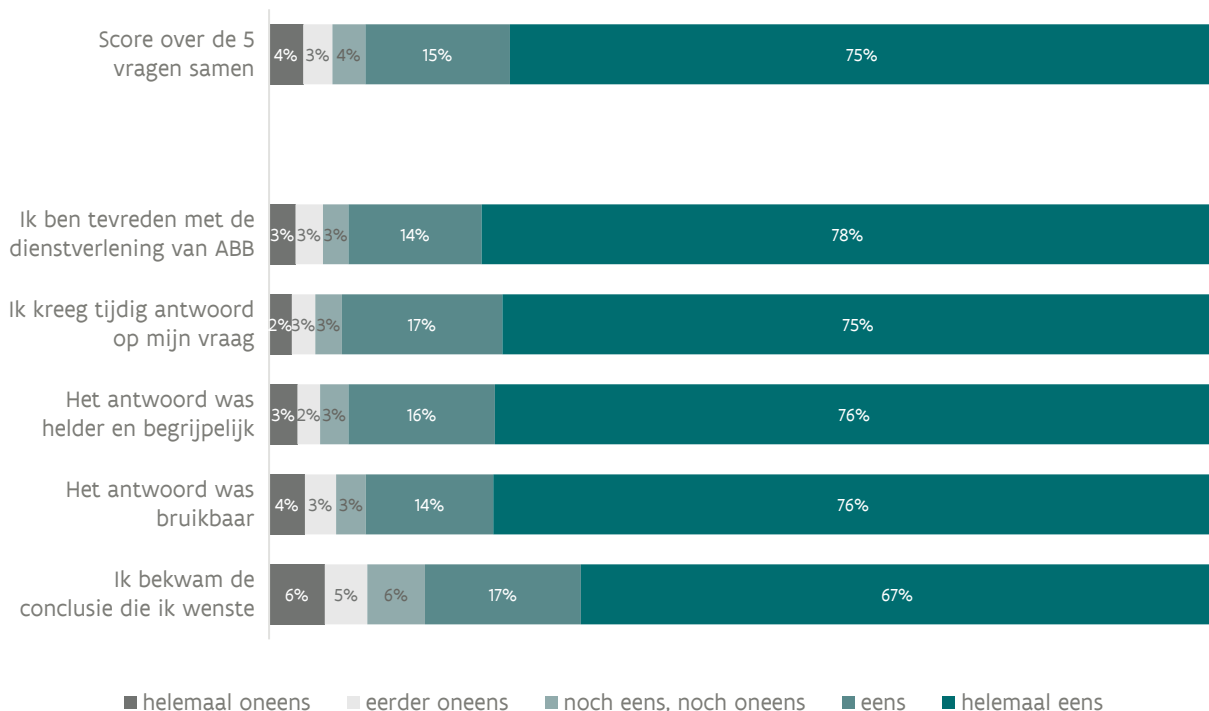


Adviesvragen erediensten gaan veelal over:

- de procedure van een erkennings- of samenvoegingsaanvraag;
- de regelgeving voor erediensten;
- de administratieve verplichtingen waaraan eredienstbesturen moeten voldoen;
- de digitale communicatie;
- de verkiezingen en de samenstelling van het bestuursorgaan;
- de woonstvergoeding voor de bedienaar van de eredienst;
- de patrimoniumverrichtingen;
- de meerjarenplannen;
- de jaarrekening;
- het budget;
- de betoelaging voor exploitatie.

## 4.4 TEVREDENHEID ADVIESBEHANDELING

Grafiek 13: tevredenheid van adviesvragers over de behandeling van hun vraag (2025)



Enkele dagen na het afwerken van een adviesvraag wordt een korte tevredenheidsenquête verstuurd naar de vraagsteller. Aan de hand van 5 vragen peilen we naar de ervaring. Als er negatieve scores zijn bij bepaalde adviesvragen gaat ABB na welke lessen we eruit kunnen leren om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Alleen als we een duidelijk aanspreekpunt hebben (niet bijvoorbeeld [info@gemeente.be](mailto:info@gemeente.be)), sturen we een enquête. In 2025 was dit voor 3.670 afgewerkte adviesvragen het geval. Met een responsgraad van ruim 31% leidde dat tot 1.162 ingevulde tevredenheidsenquêtes.

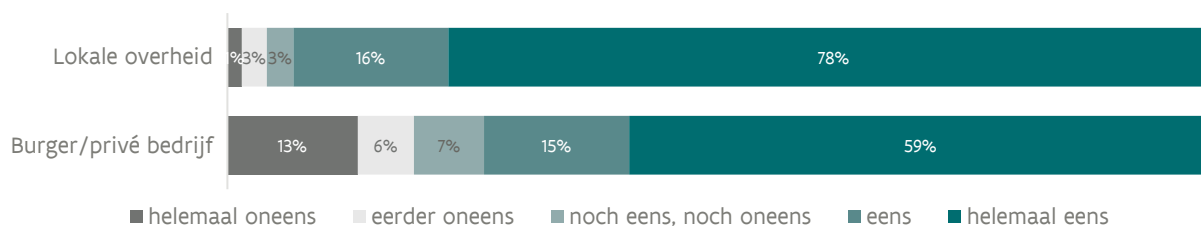
Over alle vragen heen kregen we in 3 op de 4 gevallen de beste score. Als we de op één na hoogste score meetellen, komen we op 90% van de antwoorden. Het antwoordpatroon was heel gelijkaardig voor de eerste 3 vragen:

- de tevredenheid over de dienstverlening van ABB bij de adviesvraag;
- de tijdigheid;
- de heldere en begrijpelijke taal van het antwoord.

Bij de bruikbaarheid waren er wat meer misnoegde respondenten. 'Ik bekwam de conclusie die ik wenste', scoort nog vaker negatief (hoewel ook daar nog altijd ruim 80% tevreden is). Dit wordt natuurlijk niet alleen beïnvloed door de dienstverlening van ABB, maar ook door de verwachtingen van de vraagsteller. Het agentschap moet ook meermaals vraagstellers teleurstellen omdat wat zij willen doen, wettelijk niet mag.

Als we de 2 grootste groepen van vraagstellers, de burgers en privébedrijven (201 antwoorden) en de lokale besturen (806 antwoorden) met elkaar vergelijken, zien we grote verschillen in tevredenheid. Een ruime meerderheid van de burgers en privébedrijven die een adviesvraag stellen, was tevreden met de dienstverlening. Toch zien we ook duidelijk een grotere groep ontevreden respondenten in vergelijking met de lokale besturen. Hierbij valt ook op dat wie ontevreden is, dat vaak ook uit over de 5 vragen in de enquête.

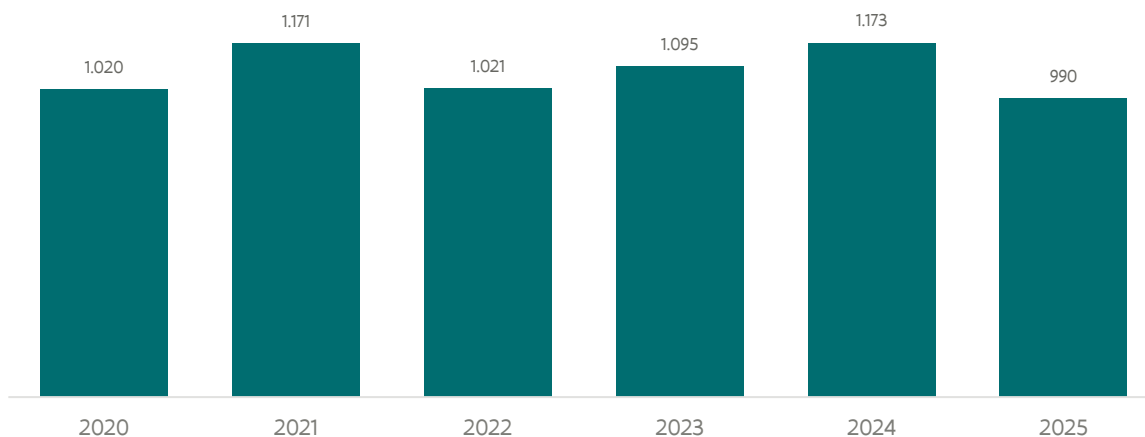
**Grafiek 14: tevredenheid van adviesvragers over de behandeling van hun vraag – lokale besturen versus burgers/privébedrijven (2025)**



## 5. ANALYSE VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN

### 5.1 EVOLUTIE VAN HET AANTAL BEHANDELDE KLACHTEN

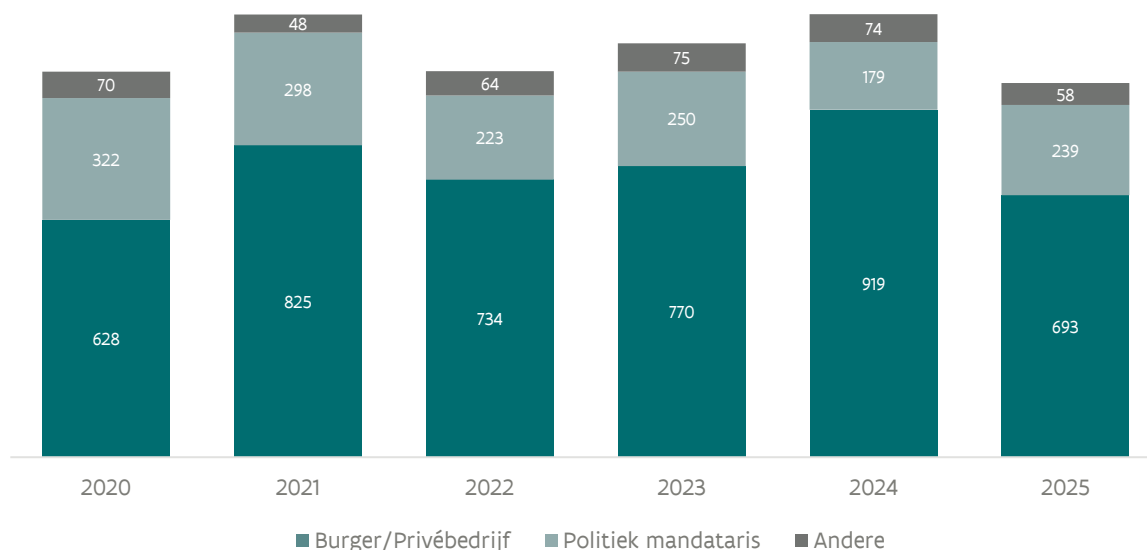
Grafiek 15: evolutie van het aantal behandelde klachten (2020-2025)



In 2025 behandelde ABB net geen 1.000 klachten. Het aantal is vergelijkbaar met het aantal klachten in 2020 en 2022. Verder in dit verslag gaan we dieper in op de thematische indeling, maar ook op het resultaat van de klachten. Het valt op dat het aandeel van de klachten die buiten de bevoegdheid van de toezichthoudende overheid vallen, blijft stijgen. In absolute aantallen stijgt het aantal klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is, van 420 naar 429, procentueel komt dit neer op een toename (met 7 procentpunten) tot 43% van de behandelde klachten.

## 5.2 WIE DIENT DE KLACHT IN?

Grafiek 16: evolutie van het aantal behandelde klachten naar hoedanigheid van de klachtindiener (2020-2025)

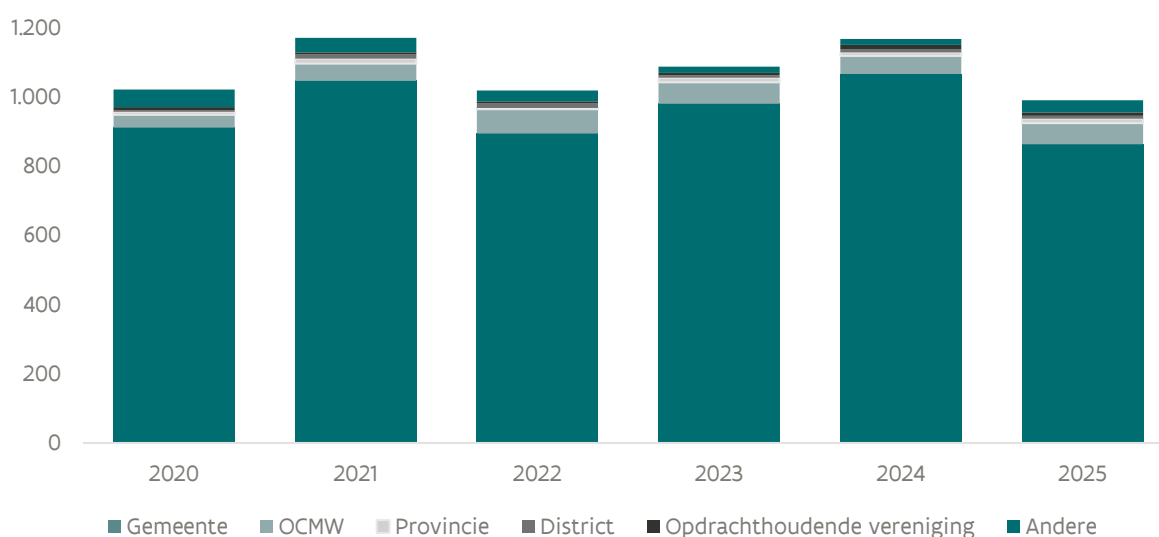


Door de jaren heen dienden vooral **burgers** een klacht in, gevolgd door mandatarissen.

In 2025 zien we dat 70% van de klachten van burgers kwam en 24% van mandatarissen. Met die kanttekening erbij dat we meer klachten van burgers kregen waarvoor andere overheden bevoegd waren. De verhouding in 2024 lag op 78% klachten van burgers en 15% van mandatarissen.

Het lijkt erop dat bij de start van de bestuursperiode mandatarissen vaker een klacht indienen. Dat kan te verklaren zijn door bijvoorbeeld de huishoudelijke reglementen die gestemd worden bij de start van de bestuursperiode of de samenstelling van verschillende adviesraden.

Grafiek 17: evolutie van het aantal behandelde klachten naar type bestuur waartegen de klacht werd ingediend (2020-2025)



Tabel 4: evolutie van het aantal behandelde klachten naar type bestuur waartegen de klacht werd ingediend (2020-2025)

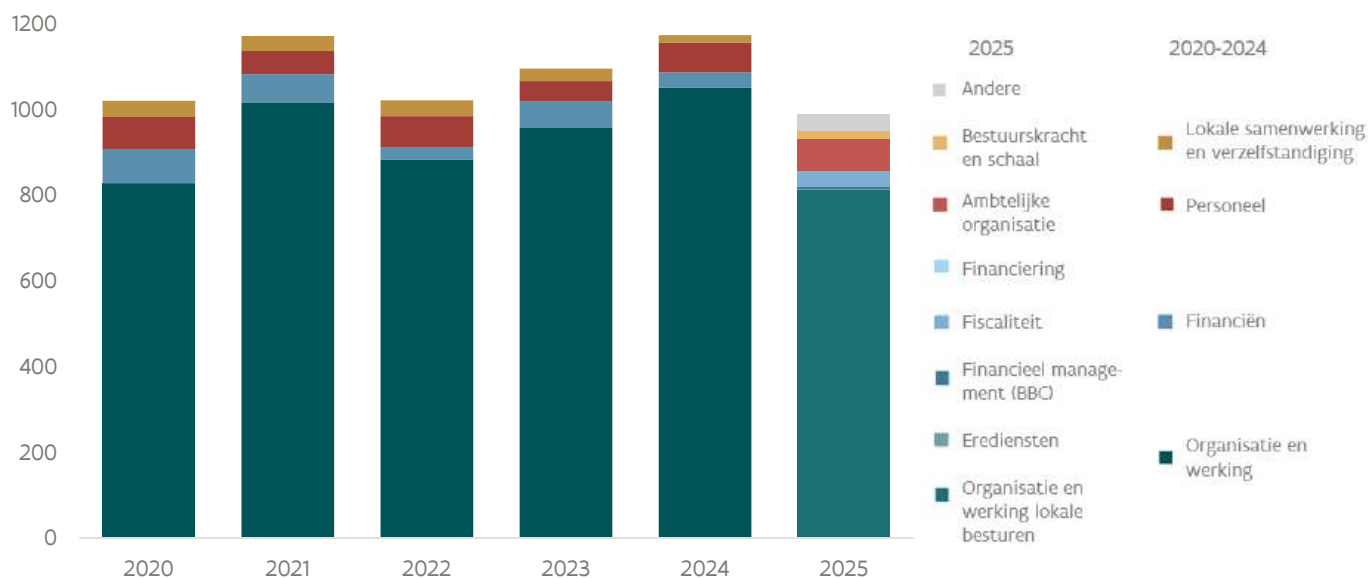
| Jaar | Gemeente | OCMW | Provincie | District | Opdrachthoudende<br>vereniging | Andere |
|------|----------|------|-----------|----------|--------------------------------|--------|
| 2020 | 910      | 37   | 9         | 4        | 9                              | 51     |
| 2021 | 1.045    | 50   | 14        | 12       | 6                              | 42     |
| 2022 | 893      | 70   | 4         | 13       | 6                              | 31     |
| 2023 | 979      | 62   | 13        | 7        | 7                              | 18     |
| 2024 | 1.065    | 52   | 10        | 10       | 12                             | 17     |
| 2025 | 862      | 61   | 13        | 8        | 10                             | 35     |

De meeste klachten zijn, zoals steeds, gericht tegen de gemeente.

## 5.3 WAAROVER GAAN DE KLACHTEN?

### 5.3.1 Thematische indeling

Grafiek 18: evolutie van het aantal behandelde klachten per kennisdomein/themagroep (2020-2025)



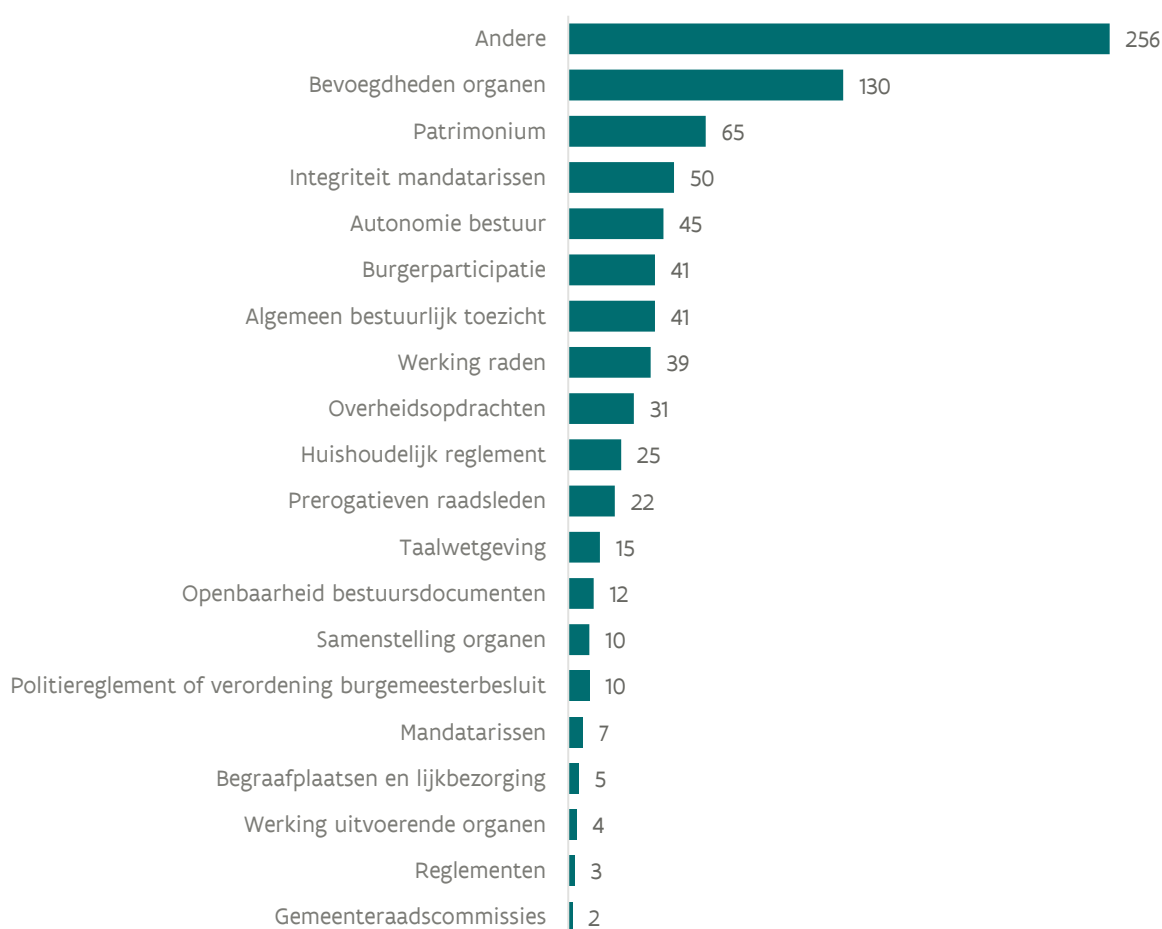
Tabel 5: evolutie van het aantal behandelde klachten per kennisdomein/themagroep (2020-2025)

| Thema                                        | 2020 | 2021  | 2022 | 2023 | 2024  | 2025 |
|----------------------------------------------|------|-------|------|------|-------|------|
| Organisatie en werking lokale besturen       |      |       |      |      |       | 813  |
| Erediensten                                  |      |       |      |      |       | 3    |
| Organisatie en werking (oude indeling)       | 827  | 1.016 | 882  | 958  | 1.051 |      |
| Financieel management (BBC)                  |      |       |      |      |       | 3    |
| Fiscaliteit                                  |      |       |      |      |       | 37   |
| Financiering                                 |      |       |      |      |       |      |
| Financiën (oude indeling)                    | 79   | 66    | 30   | 61   | 35    |      |
| Ambtelijke organisatie                       |      |       |      |      |       | 75   |
| Personeel (oude indeling)                    | 76   | 54    | 72   | 47   | 69    |      |
| Bestuurskracht en schaal                     |      |       |      |      |       | 20   |
| Lokale samenw. en verzelfst. (oude indeling) | 38   | 35    | 37   | 29   | 18    |      |
| Andere                                       |      |       |      |      |       | 37   |

Net zoals bij de adviezen (3.3.1) rapporteerden we van 2020 tot en met 2024 in themagroepen, vanaf 2025 delen we dossiers in volgens kennisdomein. We behandelen natuurlijk nog altijd dezelfde soort klachten. De kennisdomeinen kan je dus in zekere mate linken aan de themagroepen. Het gros van de klachten ging over de organisatie en werking van de lokale besturen. De daling in absolute aantallen die we in de globale evolutie van het aantal klachten zien, situeert zich volledig binnen deze thematische groep. De 37 klachten die in 2025 onder 'Andere' in de grafiek staan, telden we in het verleden bij de themagroep 'Organisatie en werking'.

### 5.3.2 Organisatie en werking lokale besturen

Grafiek 19: evolutie van het aantal behandelde klachten binnen het kennisdomein 'Organisatie en werking lokale besturen' (2025)



De klachten gaan voornamelijk over:

- de **bevoegdheden van de organen** (130 klachten). Net zoals bij de adviezen betreft dit hoofdzakelijk de bevoegdheden op het niveau van de gemeente (de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen en de burgemeester). Er werden in mindere mate klachten ingediend over de bevoegdheden binnen het OCMW;
- de **integriteit van mandatarissen** (50 klachten). Hiervan gingen 21 klachten over (vermeende) belangenvermenging van een mandataris. Andere klachten hadden

betrekking op ongepast gedrag (bijvoorbeeld beledigende taal), de inhoud van de deontologische code en de werking of uitspraken van de deontologische commissie.

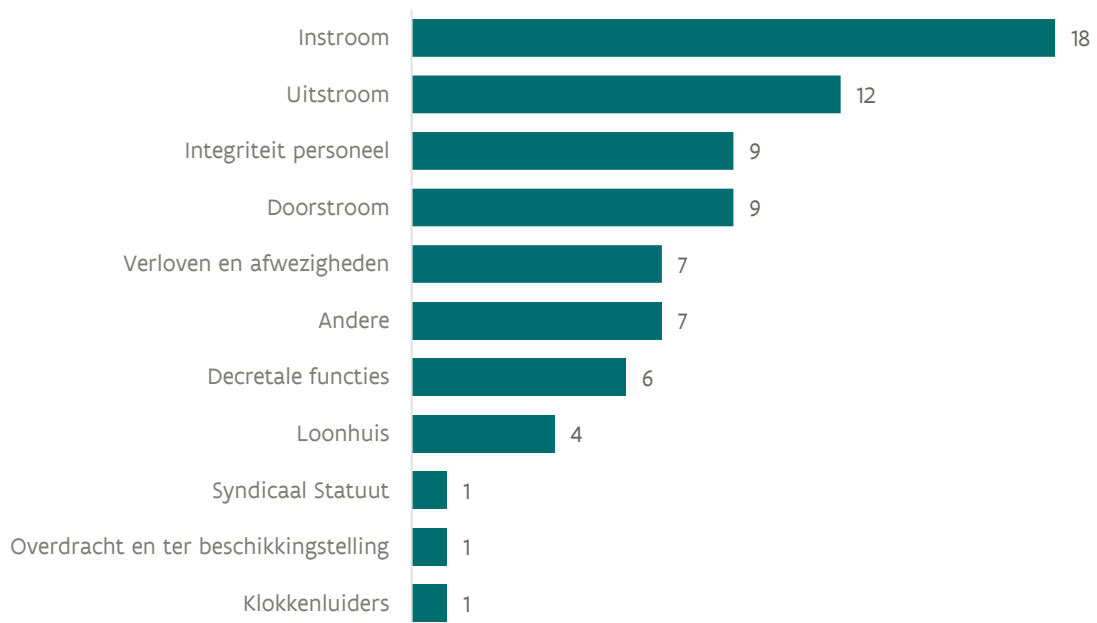
Op 3 oktober 2025 keurde de Vlaamse Regering de conceptnota over versterking van deontologie en integriteit bij lokale besturen goed. We stellen vast dat de maatregelen uit de conceptnota (aanscherpen integriteitsbewustzijn, reflectie over nevenfuncties) belangrijke stappen zijn ter preventie van bijna alle bovenvermelde cases;

- de **werking van de raden** (39 klachten). Deze klachten gingen onder meer over het behandelen van agendapunten, de notulen en het zittingsverslag, de agenda, het openbaar of besloten karakter van de zitting en de stemming;
- het **huishoudelijk reglement** (25 klachten). Die gingen voornamelijk over de niet-naleving van de concrete bepalingen uit dit reglement, de aanname van een nieuw huishoudelijk reglement of van nieuwe bepalingen in het huishoudelijk reglement;
- de **prerogatieven van de raadsleden** (22 klachten). Net zoals bij de adviesverlening gingen deze klachten hoofdzakelijk over het inzagerecht van raadsleden;
- de **openbaarheid van bestuur** (12 klachten). Voor de meeste klachten moesten we doorverwijzen naar de beroepsinstantie openbaarheid van bestuur;
- de **samenstelling van de organen** (10 klachten). Die klachten hadden onder meer betrekking op de samenstelling van de GECORO. Dat is typisch zo bij het begin van een nieuwe legislatuur. Geschillen die rijzen over de goedkeuring van de geloofsbrieven, de eedaflegging, de kennis van de bestuurstaal, de verkiezing, benoeming, vervanging en opvolging van de voorzitter van de gemeenteraad, de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, de schepen, het lid van het vast bureau, het lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst of de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, de districtsschepen, de voorzitter van de districtsraad of de districtsburgemeester behoren tot de bevoegdheid van de Raad voor Verkiezingsbetwistingen. Dat verklaart waarom er wel veel adviesvragen zijn in die materie, maar weinig klachten;
- **mandatarissen** (7 klachten). Het ging daar dan voornamelijk over presentiegelden, wedden en vergoedingen (met onder meer 1 klacht over de terbeschikkingstelling van fietsen aan mandatarissen) of vermeende belemmering bij de uitoefening van een politiek mandaat;
- incidenten in de **gemeenteraadscommissies** (2 klachten);
- **andere klachten** (256 klachten). Dit is de grootste groep klachten en logischerwijze is die heel divers. Niettemin kaderen veel klachten in de (on)bevoegdheid van het algemeen bestuurlijk toezicht. De toezichthouder verwijst dan in het antwoord zo snel mogelijk door naar de bevoegde instantie: (arbeids)rechtbanken, andere departementen of overheidsdiensten of het lokaal bestuur zelf. ABB stelt ook vast dat indieners van een klacht die doorverwezen werd, toch op die bevoegdheidskwestie blijven terugkomen. Zie verder hierover in het laatste deel over klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is;

- het thema '**autonomie bestuur**' (45 klachten). Hier gaat het om aangelegenheden waar lokale besturen autonoom een lokaal beleid uittekenen: de aangelegenheden van (uitsluitend) gemeentelijk belang zoals beslissingen over het lokaal mobiliteitsbeleid, sportaccommodatie, patrimoniale verrichtingen, cultuur, jeugd, toerisme. De lokale besturen beschikken daarbij over een ruime autonomie maar dit betekent niet dat het algemeen bestuurlijk toezicht die beslissingen niet mag toetsen aan het recht (waaronder de beginselen van behoorlijk bestuur, motiveringsplicht, gelijkheidsbeginsel...) en/of het algemeen belang (te beschouwen als elk belang ruimer dan het louter gemeentelijk belang). Daartoe is het algemeen bestuurlijk toezicht wel degelijk bevoegd;
- **begraafplaatsen en lijkbezorging** (5 klachten). Daarbij lag de nadruk op het beheer en onderhoud van begraafplaatsen, de toepassing van gemeentelijke regels voor graftekens en concessies en de besluitvorming bij grafontruiming. Klachten gingen onder meer over de niet opname van een oude begraafplaats in het gemeentelijk beleid, het onderscheid in regels voor graftekens bij verschillende soorten graven en de procedure rond het ontruimen van graven om veiligheidsredenen. Deze trend toont aan dat klachten vooral ontstaan bij concrete beleidskeuzes of ingrepen die directe gevolgen hebben voor burgers en minder bij algemene of abstracte thema's;
- **overheidsopdrachten** (31 klachten). Die klachten hadden betrekking op uiteenlopende thema's zoals transparantie, mededinging, belangenvermenging en de correcte toepassing van procedures. Zowel grote als kleine opdrachten kwamen aan bod, waarbij procedurele en inhoudelijke aspecten aangekaart werden. In de zomermaanden was er bijzondere aandacht voor klachten over uitbesteding en privatisering. Daarnaast werden laattijdige betalingen door lokale besturen en onvolledige of laattijdige informatieverstrekking aan raadsleden gemeld. De klachten tonen aan dat er binnen het beleid rond overheidsopdrachten blijvende aandachtspunten zijn, met een breed spectrum aan onderwerpen;
- **patrimoniumverrichtingen** (65 klachten). Net zoals bij de adviesvragen ging dit over uiteenlopende onderwerpen. Zo werden er klachten ingediend tegen de vervreemding van industriegrond, tegen de afsluiting van een dading bij een concessie en tegen een grondruil met gratis grondafstand;
- **taalwetgeving** (15 klachten). Die waren gericht tegen zowel faciliteitengemeenten als niet-faciliteitengemeenten. In de faciliteitengemeenten gingen de klachten onder meer over de taalvoorwaarden in een marktreglement, de taal van straatnaamborden, de taal waarin de gemeentelijke website is gesteld. In de niet-faciliteiten gemeenten gingen de klachten over het taalgebruik van een loketbediende, Franstalige documenten in een dossier voor de gemeenteraad, de taal van de infogids van een kustgemeente, ...

### 5.3.3 Ambtelijke organisatie

Grafiek 20: evolutie van het aantal behandelde klachten binnen het kennisdomein 'Ambtelijke organisatie' (2025)



- Het meest voorkomende thema was in deze periode **instroom**. Er werden (net zoals elk jaar) een behoorlijk aantal klachten ingediend over selectieprocedures voor aanwervingen bij lokale besturen. Het komt vaak neer op de 'aanvechting' van beslissingen van selectiecommissies: dat deze vooringenomen zouden zijn, geen juiste quoterings, de vrijstelling voor proeven, niet goedkeuring van kandidaturen, ...

Daarnaast kwam in die klachten soms voor dat functies vacant verklaard werden, terwijl ze (nog) niet bestonden.

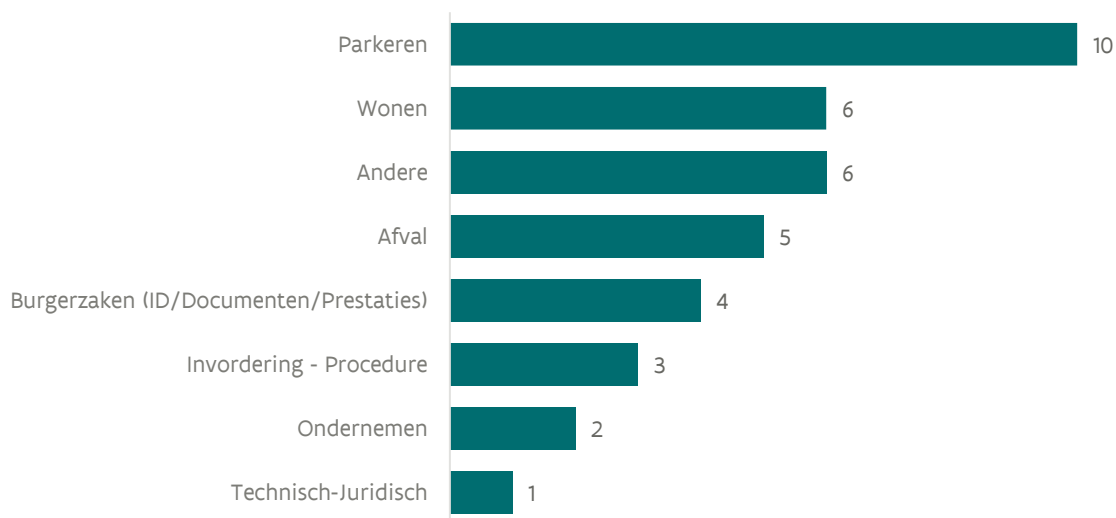
- Ook de klachten binnen het thema **doorstroom** (dus bevordering, interne mobiliteit, ...) slaan vooral op de selectieprocedure, met dezelfde 'grievens' van klagers als hierboven al vermeld.
- Een derde belangrijk thema was **uitstroom** en dan meer bepaald ontslag van zowel contractuele als statutaire medewerkers.
- Binnen het thema **integriteit personeel** vinden we vooral klachten over belangenvermenging van personeelsleden, over de deontologische code voor het personeel en over tucht. Wanneer een klacht ingediend wordt tegen het gedrag van een personeelslid, wijst ABB erop dat het bestuur instaat voor de evaluatie van het personeelslid.
- Binnen het thema **verloven en afwezigheden** waren er enkele klachten, waarbij het dan vooral ging over de berekening van het aantal vakantiedagen, overdracht van vakantie in geval van ziekte en disponibiliteit wegens arbeidsongeschiktheid.

- De klachten binnen het thema **decretale functies** betroffen vooral aanwerving of bevordering van decretale graden, maar ook ontslag.
- Over het thema **loonhuis** waren er een beperkt aantal, maar heel uiteenlopende klachten: onder meer over de vergoeding van woon-werkverkeer, dienstverplaatsingen en geldelijke anciënniteit.

De overige thema's behelsden klachten van allerlei aard en bevatten dus geen opvallende onderwerpen.

### 5.3.4 Fiscaliteit

Grafiek 21: evolutie van het aantal behandelde klachten binnen het kennisdomein 'Fiscaliteit' (2025)



Het nominaal aantal klachten voor het kennisdomein fiscaliteit is gestegen in vergelijking met 2024. In 2025 was voor 86% van de klachten de toezichthoudende overheid niet bevoegd. De stijgende lijn van de voorbije jaren zet zich op dat vlak voort. Het gaat in de meeste gevallen om klachten van burgers over de toepassing van een belasting, retributie of GAS-boete en niet om klachten over de wettigheid van een belasting- of retributiereglement. In de dossiers waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is, verwijst ABB de klachtindiener door naar de bevoegde instantie.

Van de 5 klachtendossiers voor het kennisdomein fiscaliteit in 2025 waarvoor de toezichthoudende overheid wel bevoegd was, was 1 klacht onontvankelijk wegens laattijdigheid en waren 4 klachten ongegrond. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met die van de voorbije jaren.

### 5.3.5 Financieel management (BBC)

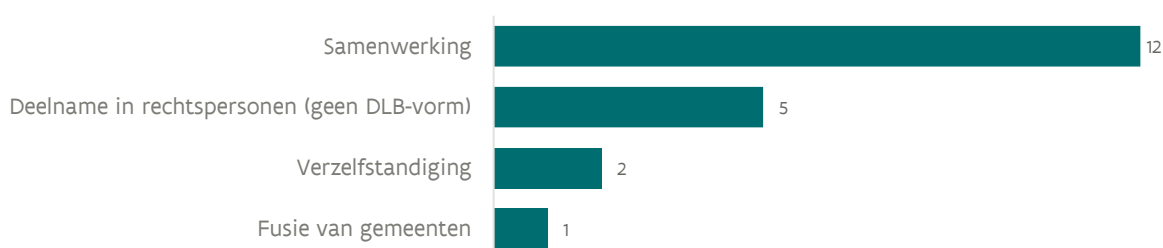
Het aantal klachten over BBC is traditioneel beperkt. In 2025 werden 3 klachtendossiers afgehandeld waarvan 1 resulteerde in een brief met opmerkingen en 2 klachten waren ongegrond.

Het toezicht binnen het kennisdomein 'Financieel management (BBC)' wordt voornamelijk uitgeoefend op basis van klachten van raadsleden of burgers tegen besluiten van het lokaal

bestuur. Voor BBC ging het vooral over de besluiten over (de aanpassing van) het **meerjarenplan** waarop het algemeen toezicht van toepassing is of over de **jaarrekening** die onderworpen is aan het goedkeuringstoezicht. Klachten waren niet altijd gericht tegen een besluit als dusdanig. Ook een handeling of een al dan niet optreden van bestuurders kan het voorwerp van een klacht zijn. Na onderzoek van het dossier kan een klacht resulteren in een vernietiging van een besluit, een brief met opmerkingen aan het bestuur of een brief waarin meegedeeld wordt dat de klacht ongegrond is. In sommige gevallen is de toezichthoudende overheid niet bevoegd. Dan volstaat om de klachtindiener door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

### 5.3.6 Bestuurskracht en schaal

Grafiek 22: evolutie van het aantal behandelde klachten binnen het kennisdomein 'Bestuurskracht en schaal' (2025)



Voor bestuurskracht en schaal registreerde ABB 12 klachten in 2025 voor het thema **samenwerking**. Deze klachten gingen over de organieke regelgeving en bezorgdheden over behoorlijk bestuur (voornamelijk de afvaardiging en de samenstelling van vertegenwoordigers namens de gemeente en het OCMW in hun samenwerkingsverbanden en verzelfstandigingsvormen). Vaak was er onenigheid of ongenoegen over de keuze of stemming van een bepaalde vertegenwoordiger, uit de meerderheid maar zeker ook uit de oppositie. Dat leidde dan tot een klacht bij de toezichthoudende overheid over een ongeldige samenstelling of om een afvaardiging tegen te houden. Enkele klachten waren trouwens vervolklachten.

Als het recht duidelijk geschonden werd, volgde de vernietiging. Dat was zo in een minderheid van de gevallen. Door de aard van de meeste klachten was een brief met opmerkingen vaker beter op zijn plaats, want na een klacht tegen een afvaardiging of een samenstelling volgt de vernietiging meestal na de feiten en daar is de situatie niet mee gediend.

Voor het thema **fusie** van gemeenten was er in 2025 1 klacht over een foutieve toekenning van een nieuw huisnummer door de fusie.

### 5.3.7 Erediensten

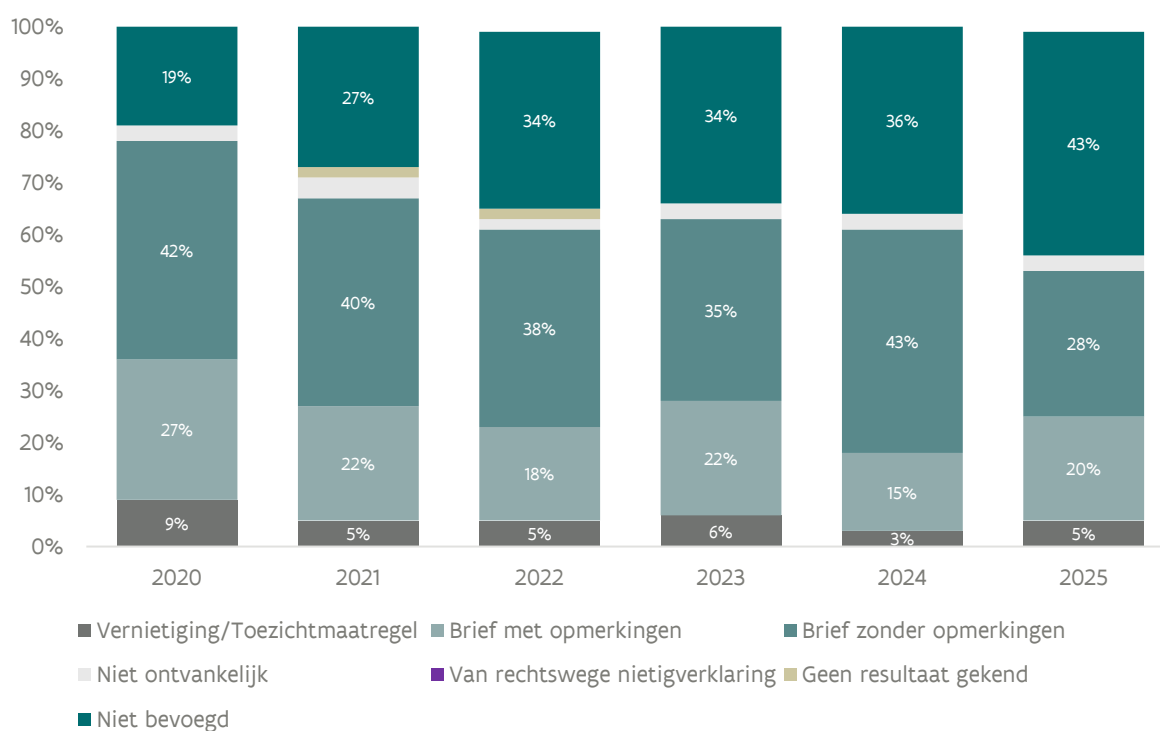
ABB ontvangt sporadisch klachten over erediensten. Voor 2025 gaat het over 3 klachten, waarvan 1 klacht gericht was tegen een advies van een gemeentebestuur over een erkenningsaanvraag. De tweede klacht ging over een beslissing van een gemeenteraad over een kerkenbeleidsplan en de derde klacht over de weigering door een college van burgemeester en schepenen om een exploitatietoelage aan een eredienstbestuur uit te betalen.

## 5.4 WELK GEVOLG WERD AAN DE KLACHTEN GEGEVEN?

Tabel 6: evolutie van het resultaat van de klachtenbehandeling (2020-2025)

| Resultaat                      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Brief zonder opmerkingen       | 424  | 467  | 388  | 379  | 504  | 281  |
| Niet-bevoegd                   | 197  | 311  | 349  | 375  | 420  | 429  |
| Brief met opmerkingen          | 273  | 262  | 187  | 236  | 181  | 195  |
| Vernietiging/toezichtmaatregel | 92   | 63   | 50   | 65   | 31   | 50   |
| Niet-ontvankelijk              | 31   | 42   | 22   | 35   | 37   | 33   |
| Geen resultaat gekend          |      | 26   | 25   | 5    |      | 1    |

Grafiek 23: evolutie van het resultaat van de klachtenbehandeling, procentueel aandeel per resultaat voor alle afgehandelde klachten (2020-2025)



De vernietigingen situeerden zich in de kennisdomeinen: 'Ambtelijke organisatie', 'Bestuurskracht en schaal' en 'Organisatie en Werking' (GECORO, bevoegdheden en organen, huishoudelijk reglement, patrimonium, taalwetgeving, ...).

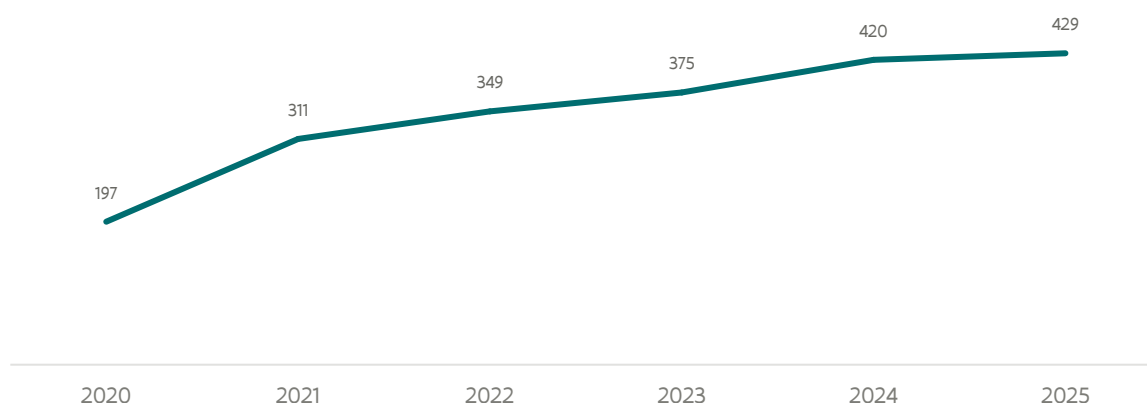
Het aantal en aandeel onbevoegde klachten valt op. Doorheen de jaren zit dat in stijgende lijn met een grote stijging in 2025. Voor 43% van de behandelde klachten in 2025 kon de algemene toezichthouder niet optreden omdat een andere instantie bevoegd was.

Wat kan een verklaring zijn voor het stijgende aandeel 'onbevoegde' klachten?

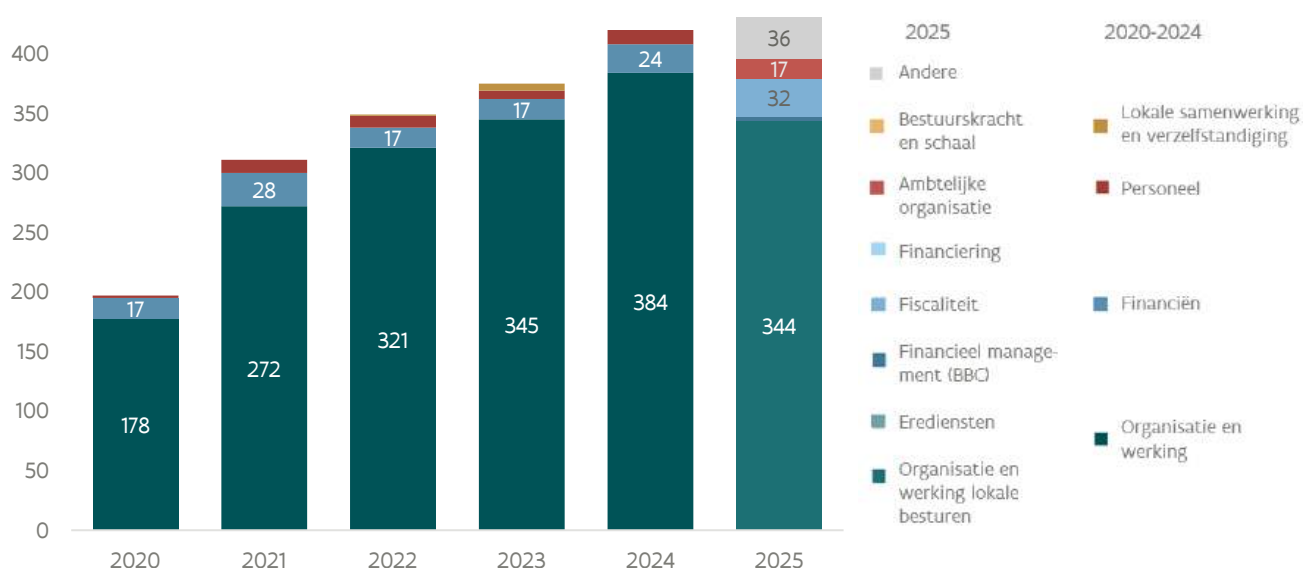
- Diegenen die klacht willen indienen tegen een lokaal bestuur vinden de algemene toezichthouder heel gemakkelijk na een eenvoudige zoekopdracht in Google.
- Sinds 2019 vindt de burger ook veel sneller hoe hij klacht kan indienen. De website van het lokaal bestuur vermeldt de link naar de klachtenwegwijzer op de website van het Agentschap Binnenlands Bestuur. Deze klachtenprocedure is bovendien heel laagdrempelig met weinig formaliteiten.
- De centrale positie van ABB in het landschap van de lokale besturen en het toezichtslandschap.
- Zowel klagers als andere entiteiten hebben weinig kennis over waar ze terecht kunnen met hun klacht. Soms is er een specifiek toezicht en moet een klager bij de specifieke toezichthouder klacht indienen. Soms is er een georganiseerd beroep en moet de klager daar terecht. Dit is ook een moeilijk juridisch vraagstuk. De algemene toezichthouder is niet in alle gevallen bevoegd om een klacht te behandelen.
- Een verkeerde doorverwijzing.

#### 5.4.1 Afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is

Grafiek 24: evolutie van het aantal afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is (2020-2025)



**Grafiek 25: evolutie van het aantal afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is, thematische indeling (2020-2025)**



**Tabel 7: evolutie van het aantal afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is, thematische indeling (2020-2025)**

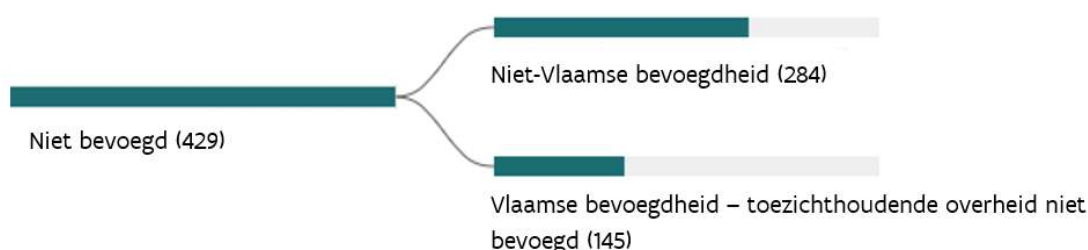
| Thema                                        | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Organisatie en werking lokale besturen       |      |      |      |      |      | 344  |
| Organisatie en werking (oude indeling)       | 178  | 272  | 321  | 345  | 384  |      |
| Financieel management (BBC)                  |      |      |      |      |      | 3    |
| Fiscaliteit                                  |      |      |      |      |      | 32   |
| Financiën (oude indeling)                    | 17   | 28   | 17   | 17   | 24   |      |
| Ambtelijke organisatie                       |      |      |      |      |      | 17   |
| Personeel (oude indeling)                    | 2    | 11   | 10   | 7    | 12   |      |
| Bestuurskracht en schaal                     |      |      |      |      |      |      |
| Lokale samenw. en verzelfst. (oude indeling) |      |      | 1    | 6    |      |      |
| Andere                                       |      |      |      |      |      | 36   |

De grootste stijging van het aantal afgehandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid onbevoegd is, bevindt zich in het kennisdomein 'organisatie en werking lokale besturen'. Dit was ook de groep met het grootste aantal afgehandelde klachten los van het resultaat (344 niet bevoegd op 813 klachten). Voor 'fiscaliteit' moesten we vaststellen dat we meestal niet bevoegd waren (86% van de klachten). Als het over de 'ambtelijke organisatie' gaat,

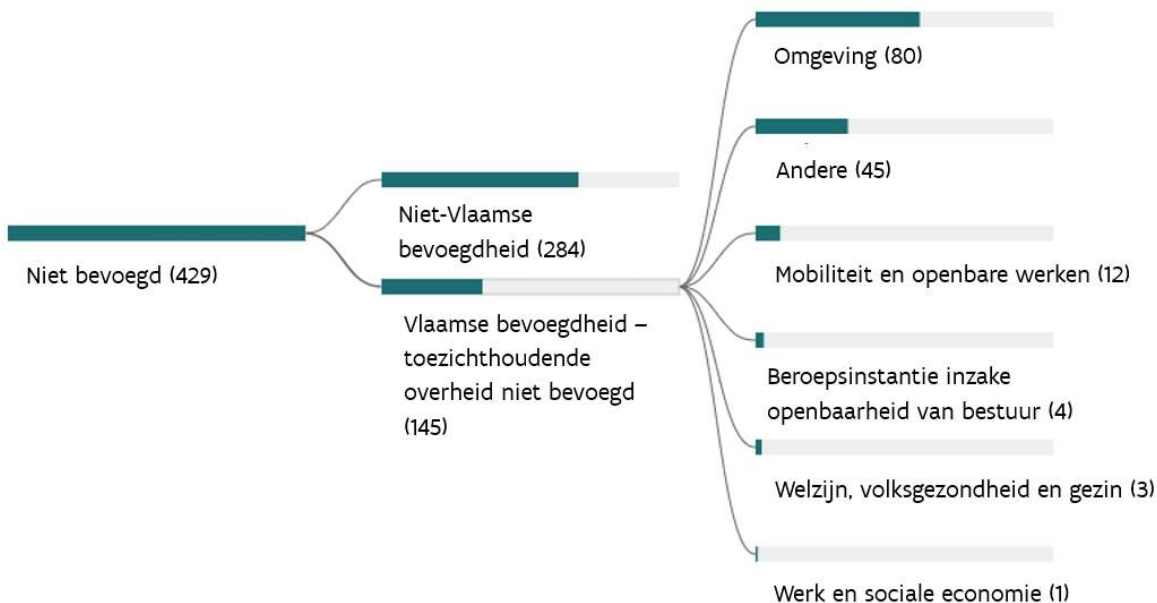
gaven we in minder dan 1 op 4 klachten aan dat de toezichthoudende overheid niet bevoegd was.

Als de toezichthoudende overheid niet bevoegd is voor een ingediende klacht, melden we de klager waar die met de klacht terecht kan. In deze gevallen registreren we ook welke instantie wel bevoegd is. Ongeveer 2/3 van die klachten gingen over zaken waar de bevoegdheden zich niet op het niveau van de Vlaamse overheid bevinden. Daarnaast ontving ABB klachten die wel onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid vallen, maar niet specifiek onder die van de toezichthoudende overheid van het bestuurlijk toezicht.

**Grafiek 26: aantal behandelde klachten waarvoor de toezichthoudende overheid niet bevoegd is, volgens beleidsniveau dat wel bevoegd is (2025)**



**Grafiek 27: aantal behandelde klachten waarvoor een andere Vlaamse instantie bevoegd is (2025)**



In 2025 werden 145 klachten ingediend waarvoor een andere Vlaamse toezichthouder bevoegd was.

Het betrof vooral klachten in de categorie 'Omgeving' (80) gevolgd door 'andere' (45) en 'mobiliteit en openbare werken' (12).

- 80 klachten vielen onder het beleidsdomein Omgeving.

In die gevallen verwijst de toezichthouder naar de georganiseerde beroepsprocedure en de instantie die bevoegd is om zich te buigen over de klacht. Afhankelijk van welke instantie de initiële beslissing nam, is de deputatie van de provincie dan wel de Vlaamse minister van Omgeving bevoegd. Daarna bestaat er nog een extra beroepsmogelijkheid bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen.

- 12 klachten betreffen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare werken.

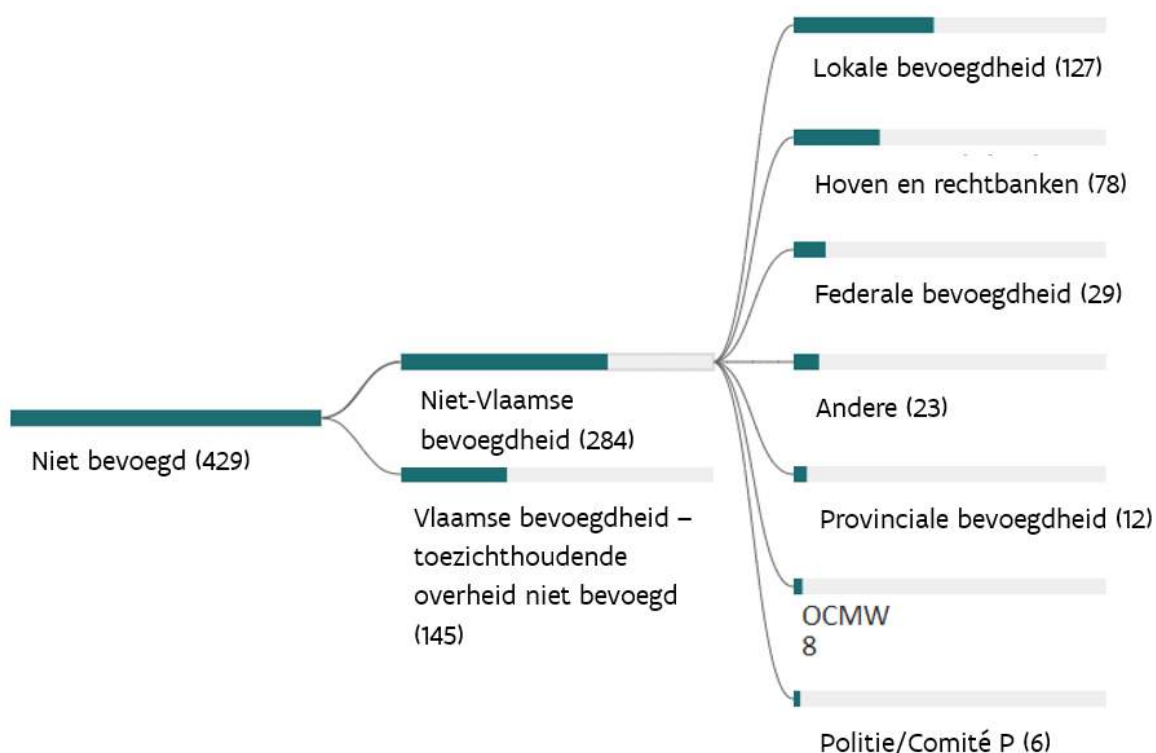
Als bijvoorbeeld een klacht ingediend wordt tegen beslissingen over gemeentewegen, verwijzen we de klager door naar de juiste beroepsinstantie. De Vlaamse minister voor Mobiliteit is bevoegd. De klager moet de klacht indienen bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

- ABB registreerde 45 klachten onder de categorie 'andere'.
  - o Dit gaat bijvoorbeeld over het onderwerp 'Openbaarheid van bestuur': bij klachten over de schending van de openbaarheid van bestuur door het lokaal bestuur, is in dat geval de beroepsinstantie voor openbaarheid van bestuur bevoegd om de klacht te beoordelen en verwijzen we de klager door.
  - o Bevolkingsregister of referentieadressen.

Bij de betwisting van een hoofdverblijfplaats, moet de klager een klacht indienen bij de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken. We verwijzen de klager door naar hen.

Bij betwistingen over referentieadressen, behandelt de FOD Binnenlandse Zaken die klachten. We verwijzen de klachtindiener door naar hen.

Grafiek 28: aantal behandelde klachten waarvoor de Vlaamse overheid niet bevoegd is, volgens bevoegde instantie (2025)



In 2025 werden 284 klachten behandeld die niet onder een Vlaamse bevoegdheid vallen. De klager wordt in die gevallen telkens naar de bevoegde instantie doorverwezen. Enkele voorbeelden.

Vaak worden klachten ingediend tegen de gemeente omdat die niet optreedt tegen bouwovertreringen. In die gevallen verwijzen we naar het lokaal bestuur. De algemene toezichthouder kan niet optreden tegen bouwovertreringen. De gemeente is de bestuurlijke handhaver in dit geval.

Als de wetgever een jurisdictioneel beroep heeft ingeschreven, verwijzen we naar de bevoegde rechtbank. Dat doen we bijvoorbeeld voor:

- klachten tegen een beslissing over de toekenning van individuele steunmaatregelen zoals een leefloon. In dat geval verwijst de algemene toezichthouder naar de Arbeidsrechtbank.
- klachten tegen GAS-boetes. In die gevallen verwijzen we naar de bevoegde politierechtbank.

Bij klachten over het gedrag of functioneren van een personeelslid, verwijzen we door naar de lokale overheid zelf omdat die als werkgever de bevoegde instantie is om personeelsleden te evalueren en te beoordelen. Vaak moeten we ook doorverwijzen naar de arbeidsrechtbank bij de beëindiging van een arbeidsovereenkomst.

AGENTSCHAP **BINNENLANDS BESTUUR**

Koning Albert II laan 15 bus 215  
1210 BRUSSEL

**[binnenland@vlaanderen.be](mailto:binnenland@vlaanderen.be)**

Vlaamse Ombudsdienst  
brug tussen burger en overheid  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

